

التخلص من المشكلات
الشخصية و العاطفية
بالبرمجة اللغوية العصبية

NLP

الأكاديمية العربية والعربية



هناك شيء

تذکرہ احمد عیاش القزحانی

۲۳ / ۳ / ۲۰۱۸

سید

التخلص من المشكلات الشخصية والعاطفية بالبرمجة اللغوية العصبية

هند رشدي

الناشر

الدار العالمية للكتب والنشر



mohamed khatab



mohamed khatab



mohamed khatab

رقم الإيداع : 8291 / 2009



mohamed khatab



mohamed khatab



mohamed khatab

الناشر



mohamed khatab



mohamed khatab



mohamed khatab

مقدمة

إن لغة المشاعر والأحاسيس والقلوب والوجدان هي السعادة والاطمئنان، عندما ترفرف طيورها الجميلة على البيت المسلم، فتسعد كل من فيه، وكل من حوله. . الزوج ينظر إلى زوجته فيحس بها إن كانت سعيدة أم حزينة، ربما يتجنب السؤال المباشر، لكنه يعرف السبب الذي من أجله تبدو زوجته كما يراها، فيتعامل على هذا الأساس، يحاول إزالة ما يغضبها ويحزنها، أو يزيد ما يسعدها ويفرحها. . إنه يشعرها بالاهتمام ويتذكرها في المناسبات وفي غير المناسبات بالهدايا، حتى وإن كانت رمزية، وهنا يزداد الحب وتقوى العواطف وتتعمق الأواصر. . والزوجة التي ترى زوجها متضايقاً، لا تسأله عما يضايقه، لأنها أدركت السبب فسارعت إلى إزالته أو تغييره. . إن كان السبب في المكان أو في المظهر أو في الطعام أو في الاهتمام. . إنها ليست بحاجة إلى أن يقول لها لماذا فعلت أو لماذا لم تفعل؟ . . إنها تدربت على لغة القلوب والمشاعر. . يكفيها النظرة. . يكفيها الإشارة الخفية (وكل لبیب بالإشارة يفهم). . وهكذا ينعدم من حياتها وحياة زوجها اللوم والتأنيب والشجار والألفاظ

الجارحة، والاتهامات المتبادلة. . والأبناء الذين يعيشون في جو هذه
المشاعر والمعاني الرقيقة، ويتدربون عليها يعيشون في ود وصفاء وأدب
وحياء. . تعالوا جميعاً نجرب هذه اللغة ونعيش آدابها ومعانيها وسنرى
كيف تؤثر في حياتنا وحياة مجتمعاتنا. . هيا نبداً بأنفسنا أولاً. .

حل المشكلات الشخصية والعاطفية طريقك إلى قلوب الآخرين

كيف تتعامل مع الآخرين بلباقة كي تفوز بحبهم وثقتهم وتستطيع
أن تقنعهم بأرائك، وتؤثر فيهم...؟

اللباقة هي مجموعة من القواعد في التعامل مع الآخرين متعارف
عليها تدل على السلوك الحضاري والذوقي الراقي، وتعتمد على حسن
التصرف ومراعاة شعور وإحساس الآخرين، والتفهم الواعي للموقف،
وتقديره تقديراً صحيحاً.

وتساعد اللباقة أيضاً على تنمية قدرات الإنسان على مخاطبة
الآخرين بثقة واقتناع تام للوصول إلى الهدف النهائي المرجو وهو الفوز
بحب الآخرين وثقتهم.

هناك خطوات كبيرة لا بد من اتباعها لتصل إلى حلم الشخصية

المحبوبة وأهمها:

• أن لا تعتمد على حفظ الكلام، أو الاستعانة بورقة مكتوبة وليكن

هدفك حفظ الكلمات في عقول المستمعين، وفي مشاعرهم، وعواطفهم

وكم من اشخاص حفظوا ما كانوا يرغبون في التكلم به عن ظهر قلب...
ولما حان وقت الكلام طارت الكلمات، وانمحت تماماً من الذاكرة وكانت
النتيجة تجمد اللسان، والاستعانة بالذاكرة كبديل منقذ.

• وعليك ان تراعي عدم الدخول في المناقشات إلا إذا كانت هناك
إضافة إيجابية تريد توضيحها، ولا يستحسن الكلام لمجرد إثبات التواجد
واستعراض العضلات الثقافية دون مضمون يثري المناقشة لأن ذلك يعني
الشعور والإحساس بالنقص وزيادة الأنا...

ولو تساءلت عن كلمة السر التي تفتح قلوب الآخرين: "نعم" !! تلك
هي كلمة السر التي تفتح قلوب الآخرين.. وكانت السبب الرئيسي
لنجاح سقراط كمتكلم لبق منذ أكثر من أربعة وعشرين قرناً من
الزمان كان يطرح الأسئلة التي يثق أن الطرف الآخر الذي يتكلم معه
سيجيب عنها بكلمة "نعم" واستمر هكذا على هذا المنوال في كلامه حتى
كثرت كلمة "نعم" ثم بدأ في طرح ما كان يريده ويعتقد أنه كان
سيلقي معارضة شديدة لو بدأ بالسؤال عنها أولاً.. فحصل أيضاً على
الإجابة بكلمة "نعم" التي يريدها، ويؤكد سقراط على هذه الحقيقة
بقوله: "إذا أردت أن تجعل الناس صفوفاً وراء أسلوبك في التفكير..
فاحرص على أن يقول لك هؤلاء نعم.. نعم.. نعم كلما طرحت عليه
افكارك".

ومن أهم قواعد وأصول التعامل اللبق مع الرؤساء:

• أن تشعر رئيسك بأنك حقاً صادق في تقديم العون له والمساعدة دون تردد ولو قدمت بعض التوضيح من وقتك وأجازتك في سبيل إنجاز العمل المطلوب بالدقة المطلوبة.

• وعليك أن تحترم وقت رئيسك، وأن تعرف الوقت المناسب لعرض ما لديك من عمل عليه، وفي حالة وجود مشكلة في العمل ومطلوب عرضها على رئيسك عليك أن تدرس المشكلة لتقدمها إليه مرة واحدة حتى لا يتكرر دخولك عليه باستمرار، وتقبل ملاحظات رئيسك بنفس راضية.

• أفضل طريقة لزيادة المرتب أو الحصول على ترقية أو مكافأة أن تقدم لرئيسك ما يثبت استحقاقك لذلك عن طريق عرض منجزاتك والمسئوليات الإضافية التي تقوم بها.. والوقت الإضافي الذي قمت فيه بأعمال عاجلة على أن يكون أسلوبك في العرض هادئاً ومهذباً وليس مستفزاً أو مثيراً.

• وعليك أن تبتعد نهائياً عن الأساليب الخطأ للحصول على حَقك في زيادة الأجر أو الترقية مثل حاجتك إلى المال.. أو تقارن نفسك بزميل حصل على تلك الزيادة مؤكداً أنك تؤدي عملاً أكثر وأهم منه وكفاءة أكثر.. لأن ذلك يثير المتاعب بينك وبين رئيسك من جانب.. وبينك وبين ذلك الزميل من جانب آخر فهذه الأساليب لا تليق بإنسان

لبق يحرص على حب الآخرين ويحاول الفوز بثقتهم.

• إذا ترك رئيس لك في العمل موقعه.. وجاء آخر.. لا تحاول مطلقاً
أن تقارن بين رئيسك الحالي والسابق.. ولا تحاول أبداً الحديث عن
الثغرات التي كانت موجودة في العمل في الفترة السابقة لتولي رئيسك
الجديد..

• ومع النساء كن في قمة اللباقة، وليكن تعاملك معها نابع من
منطلق الرحمة.

بهذه التنبيهات والنصائح نبداً طريق كسب الآخرين إلا أن الأمر لا
يكتمل إلا بمفاتيح ومداخل تبدأ بها تأثيرك على الآخرين، وأهمها على
الإطلاق:

ألزم الابتسامَة المشرقة

عليك بكلمة الشناء الصادقة، مع ذكر المحاسن.
حاول ان تشعر الآخرين بأهميتهم، بأن تكون متواجداً معهم عالمياً
بأخبارهم وأحوالهم.
ابتعد عن الجدل، فالجدال طريق لعناد الطرف الآخر.
لا تقف في طابور أصحاب النصائح.
لا تنتقد كي لا تنتقد.
تعامل مع الآخرين كما ترغب ان يعاملوك.
إذا شئت ان تصدر الناس فاجعل نفسك خلفهم.
التمس لغيرك الأعذار.
لا شك ان كل علاقة لابد ان يشوبها شيء من الخلاف، وهذا امر لا
جدال فيه لكن الجدي بالذكر تفاوت هذه الخلافات وكيفية تعامل
أصحابها مع مجريات أحداثها ولعلي في هذه العجالة اسرد لكم بعضاً من
هذه الحلول عل وعسى ان تسهم في تضيق فوجة الخلاف او حله نهائياً :

١- التروي ودراسة أهم أسباب الخلاف وترك العجلة في اتخاذ القرار مهما كان حجمه .

٢- تغليب العقل على العطفة في النظر في فحوى الخلاف .

٣- التماس الأعذار للطرف الآخر وعدم حمل الخلاف على الوجه الأسوء في كثير من الأحوال وكما قيل ((لعل له عذرا وأنت تلوم))

٤- المبادرة في تقديم التنازلات والخطو نحو الأمام وعدم التواني في بذل كل ما من شأنه تضيق رقعة الخلاف .

٥- المحافظة على خصوصية الخلاف وعدم السماح للغير بالتطفل ولو كان ذا قرى إلا في أحوال محدودة .

٦- الاستفادة من تجارب الآخرين في الحالات المشابهة لهذا الخلاف .

اكيد ان كلاً منا يمر بأوقات عصيبة في حياته والتغلب على هذه المشكلات يحتاج الى وقت يتعارض مع مباشرة العمل وهناك بعض الحلول للتغلب على المشكلات الشخصية اثناء العمل :

❖ إذا ما شعرت بأن المشكلة التي تمر او تمرين بها قد تؤثر على إنتاجيتك في مكان العمل تحدثوا الى المدير واطلبوا منه اجازة..

❖ كثير من الضوء .. فالضوء يشجع على العمل بينما يزيد الظلام من الإحباط والشعور بالمشكلات ولكن الضوء يعطي الشعور بالأمل والتفاؤل ويمدكم بالنشاط

♦ ♦ التفكير الإيجابي .. بمعنى انه من الممكن ان تعانوا من مشكلات في البيت وتجعلوا عملكم سندا لكم فيكون العمل هو الشئ الجميل المشجع في هذه المرحلة من حياتكم

♦ ♦ واخيرا ما الأفضل ترك مشاكلنا الخاصة في البيت ولا نشارك بها اصدقاءنا بالعمل وكما ذكرت انه من غير اللائق ان نسرد كل ما يدور في البيت من أسرار.

تطوير الشخصية

تطوير الشخصية : تحسين العلاقات؛ ازالة الخوف ؛ والهموم؛ والعادات الضاره؛ والاقبال على المثابرة.

كل هذه الامور تندرج تحت ما يسمى

البرمجة اللغوية العصبية:

لو نظرنا الى ماذا تخدم هذه البرمجة اللغوية العصبية.. تخدم علم النفس .. وعلم الاجتماع.. والتربيه.. والتعليم.. وكل ما يتعلق بالنشاط اللذي نقوم نحن به من خلال يومنا او حياتنا عموما،اذن

اذا اردت ان تصل الى القمه فقل

(اريد ان اصل الى القمه،ولا تقل لن اصل الا للفشل)

ان الطفل يتعايش وسط ابويه واهله واصدقائه وتتغير اساليبه من خلال ما يكتسب ويرى ويسمع وينظر وتتغير معاييره بمجرد ظروف تغير عليه نمط معيشته وافكاره وكل هذا عن طريق عامل الحواس ولغته فيقوم الدماغ بحمل هذه المعلومات والذهاب بها الى المركز العصبي او

بالاصح الجهاز العصبي

فيكون صورة العالم من خلال ذالك وبالتالي لا يكون امامه الا هذا العالم الذي يراه امامه متشكلا بذهنه عالقا فيتصرف تبعا لذالك ومن خلال ما يظهر له العالم

ان البرمجه اللغويه العصبيه تقوم بتشكيل صورة العالم باذهاننا فتعطي حلولاً لحياتنا بالشكل الايجابي وهي كفيله بمد العون لنا وتوضح لنا صور تتعلق بكيفية التكيف مع عالمنا وبيئتنا الخارجيه والداخليه

وتقوم بمحلها لحل خلاقاتنا وامورنا المعسورة.

اما تتعجبوا للبرمجه اللغويه الصبيه ودورها الكبير الشامل في جهازنا الدماغ؟؟؟؟

والان اصبحت البرمجه اللغويه العصبيه لها نصيب من الدورات التدريبيه في كل مكان ولها نصيب من ذالك لا ينسى

فلو وجدنا ما يندرج من نتائج هذا العلم الذي اقيمت من خلاله الدورات دوراتها

لن نجد ان المعلم لن يضرب تلميذه

ولن نجد المدير يصرخ على الموظفين

ولن نجد الزوجه تشكي او الزوج يشكي

ولن نجد الام تضرب ابنائها

ولن نجد الرجل او المراه يتاخرا عن دوامهما

اذن.. تقوم البر مجة اللغوية العصبية بذلك .. من خلالها يمكن التعرف على سلوكيات الانسان وشخصيته وتفكيره واداله وقيمه ، وتمد الانسان بطرائق يمكن بها إحداث التغيير المطلوب في سلوكه وشعوره وقدرته على تحقيق اهدافه إذ تعلم كيف يغير الافكار السلبية الى ايجابية وكيف ينمي اي مهاره في حياته اليومية وكيف يرفع من اداء عمله وكيف يعالج المشكلات الشخصية كالخوف والاحباط وكيف يعالج مشاكل غيره وكيف يتخلص من مشاكله ومتاعبه بسرعه وحكمه وكيف يكسب مهارات التخطيط وادارة الوقت وادارة الاعمال في الاطار السليم وكيف يؤثر في الاجتماعات وكيف ينجح في تربية ابناءه وكيف يحقق النجاح في حياته الزوجيه وكيف يكون مفاوضا ناجحا في انحاء مجالاته اليومية والوقتيه والمكانيه

من أساليب حل المشكلات الأسرية والخصومات الشخصية

في المشاكل الأسرية خاصة .. لاتنظر للمشكلة على انها مسألة

كترامة شخصية .. فكرامة الأسرة من بعضها .

• ضع في اعتبارك أن معظم المشاكل تكون سخيطة في حد ذاتها .. لكن

في ساعة الغضب فإن النفس تستدعي الترسبات والتراكمات السابقة ..
التي تكون قد تُسيت وعفى عليها الزمن .. وهذه التراكمات هي التي
تجعل ردة الفعل كبيرة جدا على المشكلة مثار النقاش في بعض الأحيان
.. لذلك افصل المشكلة عن تراكماتها لتهيئة جو مناسب للنقاش نوعا
ما .. ومن ثم حلحلة تراكماته السابقة .. عن طريق تذكير الطرف
الأخر ببعض المواقف الإيجابية السابقة بينكما بين الفينة والأخرى ..
لترطيب الجو .

• ناقش المشكلة مع نفسك .. من وجهة نظرك أنت .

• أعد مناقشة المشكلة مع نفسك .. لكن من وجهة نظر الطرف الآخر
.. وتذكر أن للطرف الآخر وجهة نظره التي لا يجب إغفالها .. كما أن
لديه تراكمات سابقة .. مثل التراكمات الموجودة لديك .

• إذا لم تتوصل إلى حل .. فناقش المشكلة مع نفسك .. من وجهة نظر
شخص محايد عنك وعن الطرف الآخر .. وكأنه حضر نقاشك
للمشكلة مع نفسك من وجهة نظرك ومن وجهة نظر الطرف الآخر ..
بحيث ينصحكما ويقول كلمة الحق فيكما من وجهة نظر محايدة ..
(هذه المعالجات والمناقشات تتم بتقمص الشخصيات .. حتى يشعر
الشخص أنه فعلا هو الطرف الآخر أو الطرف المحايد .. وهي من أساليب
الهندسة اللغوية العصبية) .

• تذكر أن رفع الصوت أثناء النقاش يعطي نتيجة عكسية في حل

المشكلات .. فاضبط أعصابك وناقش بهدوء .

• ابدأ بحل المشكلة مع الطرف المعني مباشرة .. أو فاستعن بشخص آخر

عزيز على الطرفين .. لتقريب وجهات النظر بينكما .

• تذكر أن الواقع في المشكلة يحصر نفسه في زاوية ضيقة .. فلا يرى

سواها .. فاستشر من تثق به ؛ ليدلك على الزوايا الأخرى المفتوحة

للحل .. والتي قد تكون قريبة منك .. لكن الغضب حجبها عنك .

• بعد حل المشكلة صافح الطرف الآخر واحضنه بحميمية .. لتطويان

معا تلك الصفحة .. وتبدأن صفحة جديدة .

• تذكر أن الهدية تساعد على توطيد المحبة وغفران الزلات ..

فاستخدمها من وقت لآخر .

كيف تتجنب الشعور بالعجز

عرّف الخبراء الشعور بالعجز الوظيفي بأنه الشعور بأن وظيفتك لم تعد مثيرة، مجازفة، أو مكافئة، ويتعبير آخر أن الأشخاص الذين يعانون من الشعور بالعجز ينقد وقودهم، فيصبحون بلا استجابة وفاتري الشعور. إنهم يشبهون قليلاً سيدة قالت: "لست مع الأزمة أو ضدها". مع ذلك يكتشف علماء النفس أن بذور الشعور بالعجز تبذر في أول سن رشدهم، حين يضع الشبان والشابات أهدافاً لحياتهم، ويستثمرون أنفسهم للملاحقة هذه الأهداف بنحو كامل، ويؤسسون علاقات ستستمر طوال الحياة.

واكتشف علماء النفس أيضاً أن المزيد من البشر يشعرون بالعجز في أواخر العشرينات أو أوائل الثلاثينات من عمرهم. والمأساة هي أن الشعور بالعجز يؤثر أكثر مما ينبغي في عدد أكبر من الناس فعارضة الأزياء تجد أن وظيفتها تنتهي حين تصل إلى سن الثلاثين. والمدير التنفيذي متوسط العمر يطرد في العام الذي يتوقع فيه أن

يصبح رئيساً للشركة. أو ان الشخص الأكبر المكتئب جداً لا يستطيع التكيف مع الاستقامة الإجبارية، بالنسبة لهؤلاء الشعور بالعجز مسألة خطيرة.

تستطيع تجنب الشعور بالعجز، ويفعل كثير من الناس ذلك. إليك ببعض الفوائد حول كيف تستطيع تجنب الخسارة وألم الشعور بالعجز.

لماذا يشعر الناس بالعجز؟

لماذا يشعر الناس بالعجز؟ لأن مشاعرنا هي فردية جداً، هناك كثير من الأسباب الكامنة وراء شعور الناس بالعجز بقدر ما هناك بشر، لكن جميع هذه الأسباب يمكن وضعها في فئتين:

- ١- يشعر الناس بالعجز لأنهم يفشلون في تحقيق أهدافهم.
- ٢- يشعر الناس بالعجز لأنهم يحققون أهدافهم ويخيب أملهم.

النشل في الوصول إلى أهدافك

يفشل البشر في تحقيق أهدافهم في الحياة لأسباب عديدة بعضها خارج سيطرتهم تماماً. ففي مسرحية آرثر ميللر المشهورة موت بائع كان ولي لومان دائماً سيقوم بعملية البيع الكبيرة التي كانت ستجعله غنياً ومشهوراً لكنه توفي شخصاً مهزوماً وفاتر المشاعر.

إليك بعض أكثر الأسباب شيوعاً لفشل الناس في تحقيق أهدافهم:

- أهدافهم كبيرة جداً بشكل غير واقعي.

- يعانون من إصابات ومرض غير متوقع.

- يستقطلون ضحايا لظروف خارج سيطرتهم. على سبيل المثال تباع

شركة أو يتوقف عملها، آلة جديدة تجعل مهارتهم في العمل عتيقة

الطراز. أو يفقدون مبالغ ضخمة من المال أثناء انهيار لسوق البورصة.

- يفشل الناس أيضاً في الوصول إلى أهدافهم لأنهم لا يكدحون بنحو

كاف أو يتخذون سلسلة من القرارات السيئة، مهما كان السبب فإن

نتيجة الفشل في تحقيق أهدافهم يمكن أن تكون شعوراً بالعجز، أو فقداناً

لإحساس بالمعنى والهدف فقداناً للحماسة والدافع، وشعوراً بفقدان الأمل

وهيمنة اليأس.

هل لاحظت أنني قلت إن النتيجة "يمكن أن تكون" شعوراً بالعجز؟

يجب ألا تكون هكذا. سنتحدث أكثر فيما بعد حول كيفية تجنب

الشعور بالعجز.

الخيبة من الوصول إلى أهدافك

إليك بعض أكثر الأسباب شيوعاً لخيبة أمل الناس من الوصول إلى

أهدافهم، مثل الشخص الذي تسبق سلم النجاح وقفز:

- يضعون اهدافاً متدنية جداً. يمكن ان يقرر شخص ان يصبح مليونيراً، وفي الوقت الذي يصل فيه الى الثلاثين، يكون قد عبر معلم الأرض المحدد.

- يخيب امل شخص دوماً لأن اهدافه لا تلبي حاجات كان من المتوقع ان تلبيها على سبيل المثال، غالباً ما يخيب امل الناس الذين ينظرون الى اهدافهم على انها ستحل جميع المشكلات الشخصية. وبغض النظر عن درجة نجاحهم تواصل المشكلات الشخصية تعذيبهم.

- آخرون لا يعترفون بأهمية إنجازاتهم. غالباً ما يكون لأفراد الأسرة أهداف مختلفة كلياً، مثل الابن الذي يقول: "أعلم أنك تعمل بجديا ابي لكنني لا أريد الذهاب الى الجامعة"

- يكتشفون أن اهدافهم ضيقة جداً. يمكن ان يكتشف شخص يستثمر كل طاقاته ووقته في وظيفة أنه حين تنتهي الوظيفة، ليس هناك شيء يعيش من أجله. سواء فشلت في تحقيق اهدافك، أو وصلت الى اهدافك ووجدتها مخيبة للأمل، فإن النتيجة تكون نفسها: الشعور بالعجز!

كيف تتجنب الشعور بالعجز؟

كيف تستطيع تجنب الشعور بالعجز؟ او كيف تستطيع التعامل مع

الشعور بالعجز إذا كانت تمر فيه مسبقاً؟ يمتلك الأشخاص الذين يواجهون الشعور بالعجز ثلاثة خيارات:

- ١- يمكن أن ينهاروا نفسياً، وربما جسدياً.
- ٢- يمكن أن يقاموا في المؤسسة أو الأشخاص الذين يشعرون أنهم فعلوا بهم هذا.
- ٣- يستطيعون البحث عن إحياء هدف.

أنماط البشر في التعامل مع المشكلات

١- السلحفاة (النمط المنسحب)

وصاحب هذا النمط يعتقد أن البحث عن حل، أمر مستحيل وأن الأسهل والأسلم هو الانسحاب من العلاقة كلها، هذا النمط يضحى بأهدافه الشخصية بعلاقاته مع الآخرين على حد سواء.

٢- القرش (نمط الإكراه)

يتعامل مع المشكلات باستخدام أسلوب القسر والهجوم وينتج ذلك عن تمسكه الشديد بأهدافه الذي يصل إلى حد التضحية بعلاقاته مع الآخرين، ويتخذ الحل بالنسبة له صيغة الريح أم الخسارة، وهو يسعى دون شك إلى الريح.

٣- الدب الوديع (نمط التلطيف)

وهو النمط الذي يرى أن العلاقة مع الآخرين أهم بالنسبة له من أهدافه

الخاصة. فهو يسعى إلى الحصول على القبول والمحبة من الآخرين ولسان حاله (سأتنازل عن غاياتي وأعطيك ما تريد لكي تحبني).

٤- الثعلب (النمط التوفيقي)

وصاحبه يبدي استعدادا للتنازل عن بعض أهدافه ويقنع الآخرين بفعل الشيء نفسه، أي أنه يسعى إلى الحل الوسط الذي يريح فيه الطرفين فتكون هناك تضحية ببعض الأهداف وبعض جوانب العلاقة الطيبة مع الآخر.

٥- الحمامة (نمط الحكمة)

ينظر هذا النمط باحترام كبير إلى كل من أهدافه وعلاقاته وهو غير مستعد للتخلي عن أي منهما، بالنسبة له تعمل الخلافات على تحسين العلاقات الاجتماعية من خلال تخفيض نسبة التوتر بين الناس لذا فإنه يلجأ إلى المناقشة والمواجهة بحثاً عن حل يرضيه ويرضي الطرف الآخر، ربما يتبادر إلى الذهن أن على المرء أن يختار نمطا واحداً من الخمسة المذكورة أعلاه ويعتبره الحل الدائم لخلافاته مع الآخرين.

لكن الدكتور جونسون يؤكد في فقرة لاحقة أن على المرء تحديد توقيت استخدام كل واحد منها، فهو يحتاج إليها جميعاً حسب المواقف

التي تواجهه في الحياة وخلاصة ذلك كما يلي:

❖ عندما لا يكون الهدف مهما ولا تكون بحاجة إلى الإبقاء على علاقة مع الشخص الآخر فإنك يمكن أن تميل إلى الانسحاب، ومثال ذلك أنك تتجنب شخصا غريبا في مطعم باعتباره اسلم إجراء.

❖ عندما يكون الهدف شديد الأهمية بالنسبة لك، لكن العلاقة غير مهمة فإنك يمكن أن تميل إلى الإكراه. عندما تشتري سيارة مستعملة أو تحاول الدخول في مطعم مزدحم يمكنك أن تقلد القرش.

❖ عندما لا يكون الهدف مهما بالنسبة لك، بينما العلاقة ذات أهمية شديدة فإنك يمكن أن تميل إلى تلطيف الأمور، عندما يتعلق صديق لك بشيء ما وتكون أنت مهتما بذلك الشيء يمكن أن يكون نمط التلطيف مفيدا.

❖ عندما يكون لكل من الهدف والعلاقة أهمية معتدلة، ويبدو واضحا أنك والشخص الآخر عاجزان عن الحصول على ما تريدان فإنك يمكن أن تصل إلى حل وسط، مثال ذلك وجود مبلغ محدد من المال بينما تسعى أنت وصديقك إلى زيادة كبيرة في الراتب، يمكن عندها التفاوض على حل وسط.

❖ عندما يكون كل من الهدف والعلاقة على درجة عالية من الأهمية بالنسبة لك يكون عليك عندها أن تلجأ إلى المواجهة. وتدخل في هذا

الإطار العلاقات العائلية والعلاقة مع الأصدقاء المقربين.

الشخصية المنظمة

للشخصية معاني عديدة افرزها لنا الكثير من علماء النفس ويحددها بعض الباحثين على انها مجموعة الصفات الجسمية والعقلية والانفعالية والاجتماعية التي تظهر في العلاقات الاجتماعية لفرد بعينه وتميزه عن غيره .

وتتعدد جوانب الشخصية بين مواطن الضعف والقوة وعلى الإنسان ان يطوع إمكانياته ليصل إلى الشخصية المنظمة مهما كانت قدراته ، فهي مجموعة من الصفات الجسمية والعقلية والانفعالية والاجتماعية التي تظهر في العلاقات الاجتماعية لفرد بعينه وتميزه عن غيره،
والشخصية المنظمة ضمن المحور الإيجابي الذي يسعى إليه الفرد

ومن صفاتها:-

- ١- تفكر بموضوعية وتحدد السلبيات والإيجابيات.
- ٢- تهتم بالتخطيط والتنظيم كوسيلة لتحقيق الأهداف ولا تبتعد عن الواقعية في العمل.

٣ ترتب الأولويات في كل شيء وحسب إمكانيات حياتها الشخصية والموازنة بين الأشياء والمواقف مثل:

الموازنة بين تحقيق الكسب السريع وضرورة العمل بضمير.

٤ - تعتمد على التدوين في كل الأمور والشئون وكل واجب وضل

موعد وكل ما هو مطلوب للقيام بأدائه .

٥ - لها القدرة على إدارة الوقت وتحديد المدة الزمنية المناسبة

للانتهاء من الأعمال .

٦ - متوازنة ومتوافقة في جميع جوانب حياتها ولا تهمل جانب على

حساب جانب آخر.

وكما ذكرنا من قبل أن من أهم صفات الشخصية المنظمة فن إدارة

الوقت ، وتعد هذه الصفة من أساسيات المجتمعات المتحضرة ، إذا بدأ أي

شخص بتنظيم وقته بطريقة فعالة فسيحصل على نتائج فورية، مثل

زيادة الفعالية في العمل والمنزل، تحقيق الأهداف المنشودة بطريقة أفضل

وأسرع، يقلل من المجهود المبذول، بالتالي يجعلنا أكثر راحة، وستلاحظ

أنك بدأت بالتفوق على نفسك وعلى غيرك أيضاً في مجالات عدة.

ولذلك إليك هذه الملاحظات عن الإدارة الصحيحة للوقت والتي

تساعدك على تحقيق أقصى استفادة منه :

١- عليك أن تحدد كيف تقضي وقتك وهذا يسهل أمامك الطريق لوضع خطة استخدامك للوقت بطريقة فعالة ، تستطيع أن تحدد ما لديك وما ينقصك ، تستطيع أن تحدد ما تريد وما لا تريد ، وطالما عرفت ما ترغبه فتستطيع أن تبحث عن المهارات التي تساعدك على تحقيق ذلك .

٢- يجب أن ترتب أولوياتك بوضوح وتقوم بتصنيف ما تريد طبقا لدرجة أهميته بالنسبة لك ، أي يجب عليك أن تركز على أهدافك وضعها أمامك ، كما عليك وضع الخطط المناسبة والفعالة والتي تبلغك هذه الأهداف .

لا تجعل حياتك بصورة تجعل ما تقوم به عبء ثقيل عليك ، فهذا يدمر الغرض الأساسي من الطريق الذي اخترته .

فمثلا اختر جدول التنفيذ مرنا بقدر معقول وتوقع إجراء تغييرات عليه بالنسبة لأي نشاط تمارسه سواء كان ترفيهيا أو يتعلق بمجال عملك ، فالخطة التي تضعها وتضع معها مواعيد الانتهاء ربما تحتاج لتعديلات نظرا لتغير الظروف ، وإذا حدث ذلك عليك ألا تشعر بالفشل في عدم قدرتك على إدارة وقتك فهذا وارد جدا ويحدث كثيرا .

٣- احتفظ دائما بالأشياء التي تستخدمها بحيث تستطيع أن تجدها بسهولة وليس معنى ذلك أن يكون هناك نظاما صارما ودقيقا

لتنظيم الأشياء من حولك ولكن الهدف من ذلك هو توفير وقتك
بوضع الأشياء التي تستخدمها في أماكن تعتاد عليها .

٤- اعمل طبقا لما تملك من قدرات فعلية وهذا سوف يساعدك على
تنظيم وتوفير وقتك فكثير من الناس لديها قدر كبير من الطاقة ولكن
القليل منهم هم الذين يعرفون كيف يمكنهم استخدام هذه الطاقة .
ويوجد أيضا أشخاص يتمتعون بخيال واسع وطموحات لا تمت للواقع
بصلة ولذلك يفشلون في تحققي أهدافهم لفشلهم في معرفة قدراتهم
الحقيقية .

واليك هذه النصيحة التي أطلقها الخبراء لتساعدك على استثمار
وقتك بطريقة فعالة :

الصحة البدنية هي رأس مالك الأساسي لتوليد الطاقة فلا تفرط في
إرهاقها ، وعليك أن تتذكر أنك تحتاج للغذاء المناسب وساعات نوم
كافية بجانب البعد عن التدخين والأشياء الأخرى الضارة بالصحة .

٥- شجع نفسك واسألها .. ما المشكلات التي سوف أسببها لنفسي
حين أؤجل هذا العمل ؟ اكتب تلك المشكلات في قائمة .. الآن هل تريد
فعلا أن تعيش وسط كل هذه المشكلات ؟ .. اجعل لنفسك حافز يدفعك
لإنجاز هدفك .. أعد لنفسك مكافأة عند الانتهاء من العمل .. مثلا
كإجازة خاصة إضافية ، أي شيء أنت تحبه .

افضل طريقة للتعامل مع المهام التي تؤجلها دائما هي ان تبدأ بها فوراً، أخيراً لا تتردد وتذكر ان إنجاز مهام عديدة جيدة خير من محاولة إنجاز مهمة واحدة مثالية.... تذكر ايضا حكمة "لا تؤجل عمل اليوم إلى الغد إلى الغد"... فابدأ العمل الآن، وانجز العمل.

٦- اجعل ساعات الاسترخاء والانفراد بنفسك جزءاً رئيسياً في جدول الوقت اليومي ، واختر الوقت الذي يناسبك لذلك إما في بداية اليوم او نهايته ، وفيها عليك ان تبعد نفسك عن كل مصادر الإزعاج وهذا يعيد لك طاقتك وراحتك النفسية مما يساعدك على عدم إهدار الوقت في محاولة لإيجاد الراحة .

لا تهمل ساعات الراحة الطبيعية أثناء العمل أو المذاكرة بل استخدمها لغرضها الرئيسي ولا تندمج فيما كنت تفعله ، ولا تعطي فرصة للآخرين ان يجعلوك تفعل غير ذلك .

الساعات المبكرة في الصباح عادة ما تكون انسب ساعات للتفكير ، حاول ان تمارس بعض التمارين الرياضية صباحاً لكي تزيد درجة الهدوء النفسي وتستطيع ان تفكر بتعمق أكثر .

٧- تأكد ان ساعة واحدة حائلة بالإنجاز تساوي عصراً عاطلاً عن الإنجاز ، تذكر ان شعورك انك المالك للوقت هو الوقود والطاقة التي تمكنك من تحريك الأمور تجاه تحقيق أهدافك وطموحاتك وإذا

فشلت في ذلك فسوف تفقد الطاقة المحركة لك ، فانت الذي تخضع الوقت تبعاً لرغباتك وليس هو الذي يسيطر عليك ويحركك.

ولعل أبرز الأشياء التي تضيع الوقت وتجعله يسيطر عليك :

عدم وجود أهداف أو خطط.

التكاسل والتأجيل، وهذا أشد معوقات تنظيم الوقت، فتجنبه.

النسيان، وهذا يحدث لأن الشخص لا يدون ما يريد إنجازه، فيضيع

بذلك الكثير من الواجبات.

مقاطعات الآخرين والتي قد لا تكون مهمة أو ملحة، اعتذر منهم بكل

لباقة، لذا عليك أن تتعلم قول لا لبعض الأمور. عدم إكمال الأعمال، أو

عدم الاستمرار في التنظيم نتيجة الكسل أو التفكير السلبي تجاه

التنظيم.

سوء الفهم للغير مما قد يؤدي إلى مشاكل تلتهم وقتك. ولكي

تتغلب على هذه الأمور :

وضع وقت محدد للإنتهاء من كل مهمة.

خذ على نفسك عهداً وقل لنفسك لن أخلق الأعذار لتأجيل

الأعمال .

تعاهد مع نفسك بأنك لن تقوم من مكانك حتى تنتهي من الجزء
الذي قررت أن تنهيه لهذا اليوم.

اكتب قائمة بالأشياء التي تؤجلها دائماً... حلل هذه القائمة.. لاحظ
وجود نمط معين من هذه الأعمال.

اقرأ خطتك وأهدافك في كل فرصة من يومك.

استعن بالتقنيات الحديثة لاغتنام الفرص وتحقيق النجاح، وكذلك
لتنظيم وقتك، كالإنترنت والحاسب وغيره.

ركز، ولا تشتت ذهنك في أكثر من اتجاه، وهذه النصيحة أن طبقت
ستجد الكثير من الوقت لعمل الأمور الأخرى الأكثر أهمية والحاحاً.
أنظر لعاداتك القديمة وتخلي عن ما هو مضيع لوقتك.

مهارات حل المشكلات

هناك أربعة أساليب يتم اتباعها في اتخاذ القرارات هي:

١- الخبرة:

استخدم الخبرات السابقة على أساس أن المشكلات الحالية تتشابه مع المشكلات السابقة.

٢- المشاهدة:

التقليد وتطبيق الحلول التي اتبعها مديرون آخرون في حل مشاكل شبيهة.

٣- التجربة والخطأ.

٤- الأسلوب العلمي

تعريف المشكلة

المشكلة هي حالة من التباين أو الاختلاف بين واقع حالي أو مستقبلي، وهدف نسعى إلى تحقيقه. وعادة ما يكون هناك عقبات بين الواقع والمستهدف، كما أن العقبات قد تكون معلومة أو مجهولة.

الأسلوب العلمي لتحليل المشكلات

١- إدراك المشكلة

ظهور أعراض مرضية يلفت النظر إلى وجود خلل في يستوجب التحليل وسرعة الدراسة . أي أن آلية تحليل وحل المشكلات تبدأ بناء على ظهور مظاهر خلل يستوجب الانتباه.

ان تعريف المشكلة هو وجود انحراف عما هو مخطط . ومثلما تدرك الأم بوجود مشكلة لطفلها عند ظهور أعراض مرضية له مثل ارتفاع درجة الحرارة كذلك يدرك الفرد أن بؤادر مشكلة معينة ستلوح في الأفق فتبدأ بتحليلها والتعامل معها .

وأهمية الخطوة الأولى تكمن في أن عدم الاهتمام بالأعراض وبالتالي عدم إدراك المشكلة قد يؤدي إلى تداعيات خطيرة تتمثل في عدم قدرة الإدارة على التعامل مع المشكلات المحيطة لأنها لم تستعد لها جيدا .

٢- تعريف المشكلة

علاج والتعامل مع الأعراض لا يؤدي إلى الشفاء التام ، لذا يجب أولا التعرف على هوية المشكلة ، أي سبب الأعراض .

والأسلوب العلمي لذلك هو تشخيص المشكلة بتتبع أسبابها وظروف حدوثها ومعدل تكررها وصولا إلى الأسباب الحقيقية التي أدت لظهور الأعراض المرضية. ومن هذا المنطلق يمكن تحديد المشكلة الحقيقية تحديدا دقيقا .

على سبيل المثال فمشكلة تكرار تغيب تلميذ عن المدرسة أو الجامعة تعالج بشكل أفضل عند معرفة الأسباب التي تجعله لا يحب المدرسة، و مشكلة تبديد الطفل لمصروفه لا تحل بمضاعفة المصروف ولكن بدراسة أسباب هذا الإنفاق.

و يجب في هذه المرحلة تحديد إطار زمني لحل المشكلة و البدء في تنفيذ الحلول

٣- جمع المعلومات الضرورية

في هذه المرحلة يتم جمع جميع البيانات والمعلومات التي قد تساهم في تفهم جوانب المشكلة وإبعادها وفي نفس الوقت تساهم في حلها ولا تقتصر عملية جمع البيانات والمعلومات على مرحلة من المراحل بل تتم في جميع مراحل تحليل وحل المشكلات.

- ما هي العناصر الأساسية التي تتكون منها المشكلة ؟
- أين تحدث المشكلة ؟
- متى تحدث المشكلة ؟
- كيف تحدث المشكلة ؟
- لماذا تحدث المشكلة بهذه الكيفية وهذا التوقيت ؟
- لمن تحدث هذه المشكلة ؟
- لماذا تحدث المشكلة لهذا الشخص بالذات ؟

٤- تحليل المعلومات

يتم في هذه المرحلة تكامل المعلومات التي جمعها في الخطوة السابقة وذلك لوضعها في إطار متكامل يوضح الموقف بصورة شاملة . وتحليل المشكلة يتطلب الإجابة على الأسئلة التالية :-

- ما هي العناصر التي يمكن والتي لا يمكن التحكم فيها لحل

المشكلة ؟

- من يمكنه المساعدة في حل تلك المشكلة ؟
- ما هي آراء واقتراحات الزملاء والمؤوسين لحل تلك المشكلة ؟
- ما هي آراء واقتراحات الرؤساء لحل تلك المشكلة ؟
- ما مدى تأثير وتداعيات تلك المشكلة ؟

٥- وضع البدائل الممكنة

تعرف هذه المرحلة بأنها المخزون الابتكاري لعملية حل المشكلات ، حيث انها تختص بإفراز أكبر عدد للأفكار مما يؤدي إلى تعظيم احتمالات الوصول إلى الحل الأمثل .

- حصر جميع البدائل التي نري أنها يمكن أن تحقق الهدف
- الابتكار والإبداع في طرح البدائل
- تحليل مبدئي لإمكانية التنفيذ
- استبعاد البدائل فقط التي يتم التأكد من عدم قابليتها للتنفيذ

• التوصل إلى البدائل القابلة للتنفيذ

٦- تقييم البدائل

- تهدف هذه المرحلة إلى اختيار البديل الأمثل.
- مراجعة الهدف من حل المشكلة.
- وضع معايير للتقييم.
- وضع أولويات وأوزان نسبية للمعايير.
- دراسة كل بديل وفقا للمعايير الموضوعة.
- التوصل إلى البديل الذي يحقق أفضل النتائج "البديل الأنسب".

٧- تطبيق البديل الأنسب

الطريق الوحيد لمعرفة درجة فعالية البديل والمحك الوحيد له هو وضعه موضع التنفيذ الفعلي.

ويشمل التطبيق كل التعديلات الضرورية من إعادة التخطيط والتنظيم وكذلك كل الإجراءات والمتغيرات التنفيذية.

وللتطبيق الفعال يجب وجود خطة تنفيذية تفصيلية لتنفيذ دقائق العمل بفاعلية.

- والخطة التنفيذية يجب أن تشمل ما يلي :
- تحديد مراحل التنفيذ والخطوات في كل مرحلة بالتوالي.

• تحديد توقيتات تنفيذ الخطوات والمراحل عن طريق Milestone

Chart

• تحديد من سيقوم بتنفيذ كل خطوة من الخطوات .

• تحديد من سيراقب على التنفيذ .

٨- تقييم النتائج

تعتمد مرحلة التنفيذ على المعلومات المرتدة عن التنفيذ في الجوانب

التالية ؟

• هل أنتج البديل المخرجات المطلوبة في التوقيتات المتوقعة و

بالكيف المطلوب ؟

• وتمتد عملية التقييم لتشمل الجوانب التالية :

• درجة تحقيق الأهداف.

• التقييم الذاتي للأداء

• التداعيات الغير متوقعة لتنفيذ البدائل .

بعد تجميع هذه العوامل للوصول إلى رؤية شاملة لتقييم البديل وفي

حالة وجود تقييم سلبي ، يتم الرجوع إلى الخطوة الأولى .

مثال عملي

أنا طالبة بالثانوية العامة وحاصلة علي مجموع ٩٥% أدبي ولا

أستطيع تحديد الكلية التي أقدم إليها فهل يمكن أن يساعدني إتباع

الأسلوب العلمي في حسم ترددي واختيار الكلية الملائمة؟

١- إدراك المشكلة

إن الموضوع هنا هو الرغبة في اتباع الأسلوب العلمي لاتخاذ القرار لتحديد أي كلية يتم الالتحاق بها.

٢- تعريف المشكلة

الوصول إلى تحديد الكلية التي يتم الالتحاق بها في العام الدراسي القادم و الزمن المحدد للوصول إلى القرار هو ١٥ يوما وذلك لإمكانية التقديم لمكتب التنسيق.

٣- جمع المعلومات الضرورية

هل توجد شروط التحاق جغرافي، أو شروط خاصة للقبول بالجامعات؟

ما هي الكليات التي تقبل مجموع ٩٥٪ أدبي في النطاق الجغرافي لسكني؟

ما هي الكليات التي تقبل مجموعي في المحافظة. طبيعة الدراسة، فرص العمل بعد التخرج، ظروف العمل.

ما هي الكليات التي تقبل مجموعي في الجمهورية. ظروف الإقامة و السفر و التكاليف.

ما هي الكليات التي يمكن الالتحاق بها في الخارج . ظروف الإقامة و

٤- تحليل المعلومات

يتم في هذه المرحلة تكامل المعلومات التي جمعها في الخطوة السابقة وذلك لوضعها في إطار متكامل يوضح الموقف بصورة شاملة .

ويمكن أن يكون ذلك في تجميع وتصنيف المطبوعات المتعلقة بهذه الكليات، أو في صورة قوائم أو جداول تبين أسماء الكليات المتاحة، مصنفة جغرافياً، والظروف المتعلقة بكل منها من خبث التكاليف والشروط والمزايا والعيوب المتوقعة.

٥- وضع البدائل الممكنة

تعرف هذه المرحلة بأنها المخزون الابتكاري لعملية حل المشكلات ، حيث أنها تختص بإفراز أكبر عدد للأفكار مما يؤدي إلى تعظيم احتمالات الوصول إلى الحل الأمثل .

- حصر جميع الكليات التي نري أنها يمكن أن تحقق أهدافاً
- تحليل مبدئي لإمكانية تحمل ظروفها وتكاليفها
- استبعاد الكليات فقط التي يتم التأكد من عدم تحمل ظروفها أو تكاليفها

- التوصل إلى الكليات التي يتم المفاضلة بينها

٦- تقييم البدائل

- تهدف هذه المرحلة الى اختيار البديل الأمثل.
- وضع معايير للتقييم.
- وضع أولويات و أوزان نسبية للمعايير.
- دراسة كل بديل وفقا للمعايير الموضوعية.
- التوصل إلى البديل الذي يحقق أفضل النتائج "البديل الأنسب".
- الكليات المقترحة : الإعلام القاهرة - آداب الزقازيق - تجارة إسكندرية.

معايير التقييم:-

- فرص العمل المتاحة بعد التخرج - سهولة المقررات - نسب النجاح العامة في البكالوريوس - وجود أصدقاء لي في نفس الكلية - المواصلات - تكاليف الإقامة:

وضع أولويات و أوزان نسبية للمعايير:

- فرص العمل المتاحة بعد التخرج
- سهولة المقررات
- نسب النجاح العامة في البكالوريوس
- وجود أصدقاء لي في نفس الكلية
- المواصلات

• تكاليف الإقامة

مثال عملي

لدي ٣ فرص لزيادة دخلي في عمل مسائي، الأولى نظير أجر ثابت ٢٠٠ جنيه شهريا، والثانية مقابل بأجر متغير ١٠ جنيهات عن كل عميل أقوم بخدمته، والثالثة أيضا بأجر متغير ٨ جنيهات عن كل عميل.

وسبب حيرتي أنني سألت زملائي عن عدد العملاء المتوقع في حالة الأجر المتغير، فأخبروني أن العاملين شديدي التقلب، إلا أن الثالث أفضل من الثاني.

بالنسبة للعمل الثاني، يتراوح عدد العملاء المتوقع بين ٥ في حال ركود العمل، ٢٥ إذا كان متوسطا، ٤٥ إذا كان نشطا.

بالنسبة للعمل الثالث، يتراوح عدد العملاء المتوقع بين ٤ في حال ركود العمل، ٣٥ إذا كان متوسطا، ٥٥ إذا كان نشطا.

كيف يمكنني اتخاذ القرار، وهل هناك معلومات أخرى أتحرى عنها للوصول إلى قرار بهذا الشأن؟

السؤال الهام هنا هو ما هي احتمالات نشاط أو ركود العمل؟ ويتم ذلك إذا أمكن لأصدقائك الإجابة عليه مباشرة في صورة ٢٠% احتمال ركود، ٣٠% احتمال عمل متوسط، ٥٠% احتمال العمل نشطا. أو يتم السؤال عن فترة زمنية معينة مثل الخمسة أشهر الأخيرة، و

بالتالي يتم الوصول إلى نتيجة مشابهة للصورة السابقة.

القيمة المتوقعة للعمل الثاني

$$= 20\% \diamond 5 + 30\% \diamond 25 + 50\% \diamond 45 = 31 \text{ عميلا}$$

$$\text{الأجر} = 10 \diamond 31 = 310 \text{ جنيها}$$

القيمة المتوقعة للعمل الثالث

$$= 30\% \diamond 4 + 35\% \diamond 35 + 40\% \diamond 55 = 34 \text{ عميلا}$$

$$\text{الأجر} = 8 \diamond 34 = 272 \text{ جنيها}$$

وبمقارنتهم بالعمل ذو الدخل الثابت 200 جنيها، نجد أن العمل

الثاني هو أفضل الحلول.

مثال عملي

لدي اشتراك موبايل بنظام الكارت، وقد أصبحت بعد أن التحقت
بالعمل احتاج لإجراء العديد من المكالمات، فهل نظام الاشتراك الشهري

هو الأفضل لي؟

تكاليف الكارت

١,٧٥ جنيها للمكالمة و ٣٠ جنيها رسوم كل ٣ شهور

تكاليف الاشتراك

٠,٥٠ جنيها للمكالمة و ٦٠ جنيها رسوم كل شهر

المطلوب التوصل الي عدد المكالمات (س) التي إذا زادت عنها مكالماتي الشهرية يكون الأفضل لي الاشتراك في نظام الاشتراك الشهري، أما إذا كانت مكالماتي أقل منها، فيكون الأفضل البقاء علي نظام الكارت.

تكاليف س من مكالمات في نظام الكارت

$$1.75 \text{ س} + 10 \text{ جنيهات}$$

تكاليف س من مكالمات في نظام الاشتراك

$$0.5 \text{ س} + 60 \text{ جنيهات}$$

نقطة السواء

$$1.75 \text{ س} + 10 \text{ جنيهات} = 0.5 \text{ س} + 60 \text{ جنيهات}$$

$$1.75 \text{ س} - 0.5 \text{ س} = 60 - 10$$

$$1.25 \text{ س} = 50$$

$$\text{س} = 50 / 1.25 = 40$$

ويكون 40 مكالمات شهريا هي النقطة التي تتساوى عندها تكاليف النظامين، وإذا زادت مكالماتي المتوقعة عن 40 مكالمات شهريا يكون الأفضل اختيار نظام الاشتراك.

مفهوم المشكلة

هي حالة من عدم الرضا أو التوتر تنشأ عن إدراك وجود عوائق تعترض الوصول إلى الهدف أو توقع إمكانية الحصول على نتائج أفضل بالاستفادة من العمليات والأنشطة المألوفة على وجه حسن وأكثر كفاية .

ويمكن تعريف المشكلة من منظور آخر على أنها نتيجة غير مرضية أو غير مرغوب فيها تنشأ من وجود سبب أو عدة أسباب معروفة أو غير معروفة تحتاج لإجراء دراسات عنها للتعرف عليها حتى يمكن التأثير عليها، كما تختلف المشكلات من حيث درجة حدتها أو تأثيرها.

أساليب حل المشكلات

أن محاولة حل مشكلة من المشكلات عبارة عن إزالة حالة عدم الرضا والتوتر التي حدثت وفي هذا المجال هناك أكثر من أسلوب قد يتبع :-

أسلوب سلبي : من خلال الهروب من الموقف كله .

أسلوب التجربة والخطأ : باستدعاء بعض الخبرات السابقة .

أسلوب التجزيء : أي إيجاد احتمالات تدخل في أجزاء متتالية بحيث

يؤدي الانتهاء من جزء أو مرحلة منها إلى الانتقال للجزء أو المرحلة التالية حتى اتخاذ القرارات .
التردد في اتخاذ القرارات

ينشأ التردد من عدة حالات :-

١. عدم القدرة على تحديد الأهداف التي يمكن أن تتحقق باتخاذ القرار. إن عدم وضوح الأهداف يجعل صورة الموقف متارجحة .
٢. عدم القدرة على تحديد النتائج المتوقعة لكل بديل.
٣. عدم القدرة على تقييم المزايا المتوقعة والعيوب المتوقعة للبدائل المختلفة مما يخلق حالة عصبية يصحبها تردد.
٤. ظهور بدائل أو توقعات لم تدرس في المرحلة الأخيرة من مراحل اتخاذ القرار.

٥. قلة خبرة متخذ القرار ومرائه واعتقاده بأن القرار يجب أن يكتمال مثاليًا ١٠٠ ٪ بمعنى عدم وجود أية عيوب للبديل الذي وقع عليه الاختيار

تقليل التردد في اتخاذ القرارات

- لكي يقل " التردد " في اتخاذ القرار يجب أن يؤخذ في الاعتبار أن :
١. كل قرار يجب أن يساهم في تحقيق الأهداف.

٢. إن التبسيط الزائد عن الحد - بعدم إدخال الأشياء غير المحسوسة أو عدم دراسة أثر الانفعالات العاطفية يعتبر من طبيعة المشكلة ويزيد من التردد لذلك من الضروري إعطاء أهمية للشعور والانفعالات والعواطف بالإضافة إلى الأشياء الظاهرة الملموسة أو الممكن الاستدلال بها عقلياً .

٣. ليس من الممكن إرضاء كل الناس فمعظم القرارات لا يمكن أن ترضي كل الناس فلا بد - في كل قرار - من أشخاص غير راضين عنه وهم يحاولون دائماً انتقاد القرار بعد إصداره ومن المهم علي متخذ القرار في هذه الحالة أن يشرح ظروف القرار ويحاول كسب تعاون الجميع .

لماذا لا يتخذ المديرون قرارات رشيدة ؟

١. العجز عن تحديد المشكلة تحديداً واضحاً أو عدم قدرته علي التمييز بين المشكلة السطحية والمشكلة الحقيقية فإذا حدث ذلك فإن النتيجة المتوقعة هي الحصول علي (الإجابة الصحيحة للمشكلة الخاطئة) أي قرار حل صحيح لمشكلة أخرى غير تلك المشكلة التي يريد متخذ القرار حلها .

٢. العجز عن الإلمام بجميع الحلول الممكنة للمشكلة وهذا غالباً ما يؤدي إلي اختياره حلاً أقل قيمة من الحل الذي لم يعرفه فإذا اتخذ القرار دون دراسة جميع الحلول وكان بين الحلول التي لم تدرس حل

أمثل كان القرار غير رشيد نسبياً لوجود حل أحسن لم ينتبه إليه .

٣. العجز عن القيام بعملية تقييم مثلي بين البدائل بسبب التزامه بارتباطات سابقة وهذا ما يطلق عليه (التكاليف الغارقة Sunk Costs) فاستثمار مئات الألوف من الجنيهات في آلات ثقيلة لصنع السيارات يقلل من فرص الاختيار أمام مدير المشروع في حالة ما إذا أراد تغيير نوع السلعة في إنتاج سلعة أخرى مثلاً وبالمثل يمكن القول إن المهندس الذي قضى عشرين عاماً في أعمال هندسية يجد من الصعوبة تغيير اتجاهه ليكون محامياً أو طبيباً بسبب التكاليف التي دفعها والتي لا يمكن استردادها (سواء كانت هذه التكاليف مادية في شكل أموال أو معنوية في شكل خبرات واستعدادات نفسية) .

٤. إن الفرد مقيد في اتخاذ القرارات بمهاراته وعاداته وانطباعاته الخارجة عن إرادته وعلي هذا فتصرفاته تكون محدودة ومتأثرة بقدرته الفكرية أو اليدوية أو قوته العضلية أو الجسمانية .

٥. إن الفرد محدود بقيمه الفلسفية والاجتماعية والأخلاقية فنجد بعض متخذي القرارات يركزون اهتمامهم علي الاعتبار الاقتصادية والمالية ويعتقدون أن الناحية المالية يجب أن تأخذ الاعتبار الأول بينما يميل البعض الآخر إلي التركيز علي النواحي الإنسانية ونجد البعض الآخر يميل بطبيعته إلي القيم الروحية والدينية كما نرى البعض يؤثر

ناحية الجمال والفن ومن ناحية أخرى فإذا كان متخذ القرار مخلصاً للمنظمة التي يعمل بها فإنه يتخذ قرارات في حدود أهداف المنظمة أما إذا كان إخلاصه ضعيفاً فإن أهدافه الشخصية ودوافعه ستطغى في اتخاذ القرارات .

٦. إن الفرد مقيد في اتخاذه للقرارات بمعلوماته وخبرته عن الأشياء التي تتعلق بوظيفته سواء أكانت هذه المعلومات تم إيصالها إليه بقنوات الجهاز التنظيمي .

٧. إن عنصر الوقت غالباً ما يسبب ضغطاً علي متخذ القرار فغالباً ما لا يكون هناك وقت كاف لدراسة مختلف البدائل وفحص النتائج المترتبة علي كل بديل خصوصاً وأنه من الضروري اتخاذ القرار في الوقت الملائم .

الأخطاء الشائعة في صناعة القرارات

١. عدم إدراك المشكلة لعدم وجود إطار عن الأوضاع المثلي .
٢. التشخيص السيئ للمشكلة لعدم معرفة الوضع الأمثل .
٣. الفشل في توليد بدائل جديدة والاكتفاء بقبول الحلول التقليدية المعروفة .
٤. الفشل في تقييم البدائل تقييماً دقيقاً والفشل في تحديد معايير

٥. تأثر صانع القرار بتركيبه السيكولوجى فى صناعة القرار دون

دراسة موضوعية لنتائج هذا القرار .

٦. ضعف قدرة صانع القرار فى الاعتراف بالضغوط الاجتماعية

والأعراف والتقاليد وسوء التصرف فى عمل أوضاع متوازنة بين ما

يتطلبه القرار وما يفرضه المجتمع من ضغوط وأعراف وتقاليد .

٧. عدم إشراك صانعي القرارات المسئولين والمرتبطين بالمشكلة

بأولئك الذين سيتأثرون بالحلول المتوقعة للمشكلات .

٨. الفشل فى وضع خطة عمل لتنفيذ القرار أو فى متابعة تنفيذ

القرار .

كيف تعرف أنك في مشكلة

كيف يعرف المرء أنه في مشكلة فعلاً، وأن ما يشعر أنه مشكلة ليس عبارة عن مشاق عادية ناتجة من طبيعة العمل، أو الموقف، أو وجود ظموحات كبيرة ليس لدى المرء إمكانيات لتحقيقها؟؟

يمكن للمرء أن يسأل أهل الخبرة والاختصاص عن المشكلة التي يريد علاجها، فربما حصل على إضاءات قيمة جداً.

إذا تبين للواحد منا أنه فعلاً في مأزق حقيقي، فعليه أن يتبع الآتي:

١. الهدوء ضروري جداً لمن يريد تحديد جوهر المشكلة التي يعاني منها أو نوعيتها أو حجمها، فالإنسان المتوتر المضطرب لا يملك ما يكفي نتمن التوازن العقلي والنفسي لإدراك المشكلة موضع الشكوى أو التعامل معها على النحو الأمثل. والعجلة في هذه الأمور سيئة جداً؛ فالحلول الفورية تناسب المشكلات الصغيرة والطارئة. أما ما عداها فقد تؤدي إلى تعقيد الأمور، ودفعها نحو الأسوأ.

٢- لنحاول دائماً تجزئة المشكلة إلى أصغر وحدات ممكنة، فالإنسان المأزوم يسرد لك قائمة طويلة من أشكال معاناته، فيُحيط نفسه، ويُحيط من يسمعه. وهذا خطأ بالغ؛ فمشكلة مرض الزوجة . مثلاً غير مشكلة عدم الاستيقاظ لصلاة الفجر، غير مشكلة خلاف الشقيقة مع زوجها... إنها مشكلات يخيل للإنسان أنها مترابطة، فنُعامل معها على أنها كتلة واحدة، وبالتالي فإنه يجد نفسه عاجزاً عن عمل شيء.

لنحاول قدر الامكان وضع حواجز بين هذه لمشكلات والتعامل مع كل منها على نحو منفرد.

٣- إياك أنم تهمل المشكلات الصغيرة، فتتحول بالإهمال إلى مشكلات كبيرة؛ إذ إن كثيراً من المشكلات ذو طبيعة تفاعلية؛ فإذا لم يُعالج لم يبق على حاله، وإنما يزداد ويتفاقم، كما هو الشأن في كثير من أمراض السرطان، حيث كثيراً ما تتوقف احتمالات الشفاء على وقت اكتشافه ومعالجته.

٤. اطلب من الله . تعالى . المعونة وتضرع إليه، والُحْ في الدعاء، وتصدق على نية تضريح الكرب.

٥- انظر في أسباب المشكلة، وهل هي بسبب سلوكك الشخصي، أو بسبب البيئة التي تعيش فيها؟ إذا كانت متولدة من سلوكك الشخصي، فلا بد من تغيير السلوك.

وإذا كانت بسبب البيئة التي نعيش فيها، فعلاجها يطول، لكن يمكن إجراء بعض التغيير في العلاقة مع بعض الناس، كالذي يجد أبناءه يتأثرون سلبياً بأبناء الجوار، فعليه أن يحد من علاقتهم بهم.

٦. فتش عن منهج للعلاج؛ إذ أن من الثابت أن أكبر عقدة في التعامل مع المشكلات تكمن في العثور على منهج ملائم لطبيعة المشكلة.

ويمكن للمرء أن يعود إلى أصحاب الخبرة ليسألهم ويستفيد منهم في ذلك، كما يمكنه أن يقوم هو بتجريب بعض الحلول، كالذي يعاني من إعراض أحد أولاده عن الاهتمام بدراسته؛ فإنه يسلك أساليب عدة في تحفيزه.

٧. قد لا نحصل دائماً على حلول مثالية، ولا سيما في الظروف الصعبة؛ فلنؤمن أن لكل مشكلة حلاً، ولكن الحل قد لا يكون مرضياً دائماً فلنوطن أنفسنا على ذلك، فشيء خير من لا شيء.

سمات الشخصية الإيجابية القادرة على حل المشكلات

الشخصية الإيجابية المتكاملة بناء يتطلب صفات عديدة وتربية عملية قوية لبنائها حتى نصنع القاعدة السليمة لتلك الشخصية، ولصياغة تلك الشخصية نحتاج إلى صفات تتميز بها، هذه الصفات صفات شخصية للشخصية الإيجابية وهي:

عشق العمل:

يخطئ من يظن أن الإيجابي إلى موهبة فطرية فحسب بل الشخص الإيجابي لابد أن يتميز بالقدرة العمل الشاق إلى الدرجة التي قد تنسيه نفسه، أحيانا تنسيه الأكل والشراب، وقد تنسيه أمورا كثيرة حياته بسبب الاستغراق الشديد في العمل، وهذه الصفة جواز مرور إلى نادي الإيجابيين في أعمالهم.

يقول العالم إديسون (صاحب أكثر من ١٠٠٠ براءة اختراع): العبقرية هي ١% إلهام، ٩٩% عملا شاقا.

الصدق:

الإيجابي يتعامل مع الحقائق والبشر ولا يد له أن يتميز بالصدق في تعامله مع الغير، فالذي يفترى أو يتقول أو يخدع أو يفش ليس له مكان إيجابي بين الإيجابيين، فالإيجابي يعيش على سمعته فإذا اقترنت سمعة الإيجابي بالشبهات لفظه المجتمع للأبد ولا يمكن أن تقوم له قائمة بعد، فالإيجابي إذا وعد أوفى وإذا تحدث صدق.

حساب النفس:

الإيجابي شديد النقد لذاته لا لكي يجلدها بل ليحسن منها فهو يحاسب نفسه قبل أن يحاسبه الآخرون، شديد الحذر يخاف الفشل الدائم ويخشى على سمعته بين أقرانه.

المثابرة:

يتميز الإيجابي بالإرادة والعزيمة والمثابرة والصبر وطول البال والدأب فلا ييأس ولا يضجر ولا يعرف الملل، فقد ظلت هود كين Hodghin تبحث في تركيب جزء الإنسولين ثلاثين عاما متصلة، فالتفوق تجده في المثابرة.

تواصل التفكير:

عندما ينشغل الإيجابي بموضوع معين فإنه يسيطر عليه ويفكر فيه في كل الأوقات بل يؤرقه أحيانا ويستكمل التفكير حتى بين النوم واليقظة، فإذا ما إهتدى إلى حل معين فإنه قد يقفز من سريره ويذهب ليكتبه. الفكرة هي ومضة في ليال طويلة ولكن هذه الومضة هي كل شيء. وكثير من الناس قد يموتون قبل أن تسنح لهم فرصة التفكير.

التحليل:

يتميز الإيجابي بالقدرة على التحليل وترتيب المنطق والملاحظة والتجريب وصولا إلى الاستنتاج وهذه القدرة الإيجابي بعدا خاصا إذ يستطيع أن يرى يناقب بصيرته ما قد لا يراه الآخرون أو يرونه شيئا عاديا الفوه، الإيجابي لا يأخذ بالأسباب ويرجع الأمور إلى مسبباتها، فالمهمة هي أن نفكر فيما لم يفكر فيه أحد في أمر يراه الجميع.

العمل بروح الفريق:

يدرك الإيجابي أكثر من غيره أنه وحده لا يستطيع أن ينجز شيئا أو يضيف شيئا، فإن أعدادا كبيرة من البشر تتضافر جهودهم ليكتشف العالم ويخترع أو لتبليغ دعوة ما، ولم يحدث أن جلس إيجابي بعيدا عن الآخرين ونجح في عمله بل لا من التواصل مع الآخرين فالإيجابية مشروع جماعي.

البساطة:

كلما زاد الإيجابي علوا زاد وتواضعه مع البشر فليس الاستعلام والكبر والغرور من صفات الإيجابيين بل يشعر أكثر من غيره بالقرب من القاعدة العريضة من الناس العاديين، ولا يترفع عليهم أو يأتيه زهوا وإعجابا بنفسه بل على العكس يشعر أنه أقرب ما يكون للأرض.

التبسيط:

كلما زادت قدرة الإيجابي في عمله تزداد قدرته على رؤية الموضوع بطريقة مبسطة ومتكاملة نابعة من فهمه العميق لها وإحساسه بالمغزى الوجداني لها في هذا الكون ومن ثم قدرته على نقل الفهم المبسط لغير المتخصصين.

فمن أهم أهداف البحث الذهني أن تجد الصيغة التي تجعل الموضوع يظهر في أبسط صورة ممكنة.

القدرة على الربط:

يتميز الإيجابي بقدرته العالية على العلاقات والروابط بين مختلف فروع المعرفة، فهو يرى طبيعة الأمور المتشابكة، أما الحدود الفاصلة بين الأمور فهي حدود وهمية وفواصل غير حقيقية، ففروع الأمور التي تبدو منفصلة ترتبط بروابط حقيقية وقوية.

الرؤية الشمولية:

يرى الإيجابي العالم كله في منظومة متكاملة ولا يتوه في التفاصيل

فهو يستطيع أن يتعامل مع التفاصيل حين نتائج إليها، ولكنه لا يفقد خطاه في المغزي الكلي والصورة المجتعة، ويتميز الإيجابي بأن المعاني الكلية تكون واضحة في ذهنه وضوحاً شديداً بصرف عن التفاصيل.

الاعتراف بالخطأ:

الإيجابي الحق هو الذي لا يتحرج إذا ما وقع في الخطأ أن يعترف به ويرجع عنه دون تحرج من اعتبارات الكبرياء والكرامة. أما المكابرة والعناد والإصرار على الخطأ فليست منها علمياً.

فالإيجابي هو الذي يدرك كل الأخطاء في مجال تخصصه.

ولا ينسى دائماً أن الإنسان دائماً يخطئ.

القدرة على تحديد الجزئيات:

يمتاز الإيجابي بأنه يستطيع أن يرى الصورة المتكاملة ورغم أنه قد يتخصص في جزئية صغيرة للغاية من كل إلا أنه يرى كيف يوظف هذه الجزئية في المنظومة المتكاملة للبيئة المحيطة به ومجتمعه، ولا يفرق في التفاصيل بل دائماً يرى نهاية النفق فهو قادر على تحديد المشكلة ثم تحديد الجزئيات مع تحديد موقع هذه الجزئيات في الكل.

القدرة على تحليل وحل المشكلات:

لا يوجد عمل دون مشكلات ولكن تختلف وتتباين هذه المشكلات وبالتالي أساليب حلها. والإيجابي المتميز يعرف كيف يقوم بتقسيم

المشكلات ويحدد طبيعتها يواجهها بأن يحدد المشكلة ويشخصها ويجمع المعلومات الخاصة بها ويبحث عن حلول لها ويقارن بين هذه الحلول ليختار الحل المناسب ويضعه موضوع التطبيق.

الممارسة:

الإيجابي هو ممارس عام للعلم ولا يكون العلم مجردا عن التطبيق ولذلك فإن الإيجابي الحقيقي هو الذي يكتسب علمه من الخبرة أكثر مما يكتسبه من القراءة وحدها فأفضل طريقة للفهم الممارسة العملية. يقول أرسطو: ما يجب أن نتعلمه إنما نتعلمه بالممارسة.

الشجاعة وقوة الاقتناع:

إذا اقتنع الإيجابي برأيه اقتناعا مبينا على حقائق فإنه يشهد شهادة الحق ويعبر عن رأيه ويتمسك بهذا الرأي بشجاعة، لا يجبن أو يتراجع مهما كانت الضغوط عليه ولا يستكين إلى ما هو قائم يتمرد عليه إن رأي فيه ما لا يتفق مع المنطق ولو لا ذلك التمرد انطلقت الدعوات والعلم بعيدا عن الباطل والخرافات والأوهام.

الصبر والاحتمال:

حين يطرح الإيجابي فكرة جديدة أو حلا جديدا للمشكلة قائمة فإنه عادة ما يقابل بالرفض وعليه أن يدرك أن هذا الرفض رفض مؤقت وما عليه إلا الصبر حتى يقتنع الآخرون بما يقول ولو استغرق ذلك سنوات

طويلة، ففي مواقف كثيرة لم يدرك الناس قيمة ما يقوله الإيجابيون إلا بعد وفاتهم، فالعقل البشري يعامل الفكرة الجديدة كما يعامل الجسد والجسم البروتين الغريب بالرفض.

كما أنه يبدر أن ينتشر الجديد بالانتصار على المعارضين وتحويلهم إلى مؤيدين ولكن الذي يحدث أن المعارضة للجديد تموت مع الوقت وينشأ جيل جديد يشب على الأفكار الجديدة فيألف عليها منذ البداية. تسليم الراية للخلف:

على الإيجابي أن يدرك أن ما لديه هو كنز لابد أن يورثه لمن يأتي بعده، هذا الميراث هو إيجابيته، لذا فعليه الحرص على انتقال هذه الأمانة وراية الإيجابية من جيل إلى جيل، هذا الحرص هو الذي يدفع عجلة الإيجابية إلى الإمام ولا يوجد إيجابي يحب أن يرى الناس سلبيين أو يمنع أثر إيجابيته لمن هو آت بعده بل يرى من حوله في حاجة دائمة إلى ما يقوم به.

التفاني والإصرار:

الإيجابي دائما صاحب قضية يرى أنه في خلال فترة عمره يريد أن يحقق لهذه القضية أكبر قدر من الانتصار وهو يعلم أن عمره على الأرض محدود فهو يسعى بالإرادة والإصرار والعزيمة والحماس والأمل المتجدد لتحقيق أكبر قدر من الإنجاز، ويصل هذا الشعور لديه إلى حد

التفانى ونسيان والمصلحة الذاتية والإصرار على العمل حتى النهاية.

الإحساس بقيمة الوقت:

يدرك الإيجابي قبل أي شخص آخر قيمة الوقت، فالوقت بالنسبة له استثمار في جهده وفرصة جديدة للإنجاز ولا يملك الإيجابي إهدار الوقت وتضييع الفرص، كذلك فإن الشخصية الإيجابية تضع احترام المواعيد في مرتبة مقدسة ولا وقت للفضى والعشوائية.. وكما يحترم الإيجابي الوقت بالنسبة لنفسه فإنه يحترمه بالنسبة للآخرين.

الإيجابي هو الذي يخصص ما يقرب من:

٦٥% من وقته للأولويات ما يقرب من:

٢٠% من وقته للأولويات الهامة.

١٥% من وقته للأولويات والأعمال الروتينية.

المشكلات العاطفية وكيفية التعامل معها

بالطبع نحن نتعامل مع شخصيات مختلفة ولأن ليس كل
الشخصيات متشابهة

بل هناك اختلاف بين الشخصيات لذلك علينا بداية معرفة سمات
كل شخصية لنتمكن من التعامل مع الآخرين

١- الشخصية الحنونة:

هو شخص يشعر بالآخرين ويعواطف الناس ويميل إلى الشفقة وتفهم
الآخرين وحب الغير يفهم المشكلات العاطفية للآخرين ويحاول إسعادهم
يعرف كيف يضع نفسه مكان الآخرين يحب الأطفال والطبيعة
والحيوانات غالباً لا يكون عصبياً يحاول تحاشي جرح الآخرين يهتم
بمشاعر الناس يحب لقاء الأصدقاء يأخذ قراره بعناية لما يتوافق مع
انعكاساتها على الآخر يعبر بسهولة عن عاطفته ومشاعره بالكلمات

وبالحركات الحنون باللمسات والأفعال

التعامل مع الحنون :

عامله برفق وبرقة لا تعنفه بقسوه لاتشعره بأن حنانه وطيبته هما
نقطة ضعفه راع مشاعره دائما ولا تحقره او تسخر منه

٢- الشخص العاطفي:

لا يثق في نفسه خجول متردد دقيق لدرجة قد تصل الى الوسوسة
يميل الى الاكتئاب والانغلاق متشكك قابلون للأنجراح متأملون
يخافون الفشل لديهم حساسية أخلاقية مرهفه خياليين وحالين
النواحي العاطفيه تشغل بالهم بصفه مستمره يهتز بسرعه امام الاحداث
حتى لو كانت صغيره اذا كانت مرتبطه باهتماماته العاطفيه غضبه
يتجه الى الداخل الى اعماقه في صورة كتمان وجرح

التعامل معه:

احترم مشاعره ورغباته وانعزاليته حاول ان تتعامل معه بمثاليه حنه
دائما بشكل ايجابي واعمل على تشجيعه

٣- الشخصيه العنيد:

متعصب عنيد قاسي غالبا مرتب منقبض يبحث عن الوضوح ودقة
الاهداف يحب التوحد لا يميل للاختلاط مندفعون يهتم بالمواعيد

التعامل معه:

عدم الاختلاط راع الدقه فى تعاملك معهم حاول كسب صداقتهم

وثقتهم

٤- الشخصيه الانانيه:

يبحث دائما عن التملك وجمع الالقاب يشعرون بغيره تجاه اقاربهم او
اصدقائهم يهتمون بكسب المال والعلم والسلطه يطالبون بحقوقهم بشده
حريصون على الوقت يحبون ان يكونوا افضل الناس فى كل مجال
لديهم حب ذات ويشعرون دائما بان لا احد يقدرهم يحبون الظهور
ومندفعون ياخذون ولا يعطون ياخذ الحريه لنفسه ويحب الاخذ
ومصلحته دون الالتفات الى حريه الاخرين او مصلحتهم او حاجاتهم
يريد المتعه فى الحياه ولايهمه ان كانت على حساب غيره

التعامل معه:

لا تدعه يتمادى فى انانيته اجعله يعلم ان له حدود يجب اللأ
يتخطاها لاتترك له الفرصه كى ياخذ كل ما يريد ويمارس انانيته
ولذته فى اشباع انانيته ذكره دائما ان عليه واجبات مثلما يطالب
بحقوقه لاتثق فيه

٥- الشخصيه المتسلطه:

يدافع عن رايه بشراسه - لا يستجيب لنقد الاخرين البناء يحب اثاره
محادثات صاخبه والتفاهم بصوت عالى والمشاركه فى المناقشات

الساخنة - لا تهمهم مشاعر الآخرين تجاههم وان كانت سلبية - يرغب
دائما في اخضاع الآخرين لسلطته يحب القاء الاوامر صريحا بشده الى
حد الفظاظه يميلون الى فرض قراراتهم على الآخرين لدرجة الضغط
عليهم عندما لا يعجبهم شخص ما يعاملونه ببرود ولا مبالاه يكره
الشفقة عليه يحب تسيير الآخرين واعطاء الاوامر بطريقه متسلطه يميل
الى العراك لحل المشكله بسرعه

التعامل معه:

لا بد ان تعلمه انك تعرف ابعاد شخصيته وستعامله على ذلك
الاساس وانك لا ترضى في ان يقودك احد او تكون مرؤوسا اذا كان مصر
على التسلط فيجب التعامل معه بالسلبيه حتى لا يقوم باغراضه -
ارفض اوامره وابلغه ان لك حريتك الشخصيه وليس له الحق في ان
يسلبك حقك وحريتك ورايك. كن شجاع وانت تتعامل معه لاتقوم
بتدليله ولا تخضع له تعامل معه بقوه فهو ان وجد مجال للعدوانيه
سيصبح شخصيه مدمره عدوانيه جدا

كيفية تقديم وحل المشكلات العاطفية

الأسس المطلوبة لكتابة المشكلة ->

١ أن تكون فعلاً مشكلة

٢ حسن الصياغة وترتيب الأفكار لتوضيح المشكلة .

٣ تحري الموضوعية والتجرد من شحن المشكلة بجملة من العواطف

مما يصرف عن كتابة الأركان الأساسية للمشكلة .

٤ كتابة المشكلة كاملة .

٥ متابعة ردود الأعضاء للمشكلة .

٦ إحترام وجهات النظر المقدمة من الأعضاء .

القوانين المطلوبة من الأعضاء لكتابة حلول المشاكل العاطفية

والزوجية ->

١ قراءة كامل المشكلة المطروحة .

٢ الإحترام والأدب التام لصاحب المشكلة وحسن الظن به ١

٣ الدقة في كتابة الحل المنطقي والمناسب للمشكلة .

٤ اختيار العبارات اللائقة واللطيفة لصاحب المشكلة .

٥ يمنع وضع الإيميل أو أى شكل من اشكال الاتصال

لقياس الحب العاطفي بين الرجل والمرأة

فيما يلي أحد المقاييس التي تستعمل لقياس الحب العاطفي بين الرجل والمرأة .. ويمكنك البدء في تطبيق هذا المقياس مباشرة ..

اقرأ/ي جيداً كل عبارة من العبارات التالية وضع/ي درجة موافقتك عليها بمقياس من ١ إلى ٩ حيث تكون ١ = ليست صحيحة مطلقاً بالنسبة لي ، ودرجة ٥ في حال صحتها بالنسبة لك بدرجة متوسطة ، ودرجة ٩ إذا كانت صحيحة تماماً بالنسبة لك ، أو درجات أخرى بين هذه الدرجات وفقاً للمقياس التالي :

٩ ٨ ٧ ٦ ٥ ٤ ٣ ٢ ١

ليست صحيحة مطلقاً صحيحة بشكل متوسط صحيحة تماماً

١- سأشعر بياس عميق إذا تركني/ترككتني

٢- أحياناً لا أستطيع السيطرة على أفكاري .. لأنها متركزة بشكل

وسواسي حوله/ها

- ٣- أشعر بالسعادة عندما أقوم بشيء معين لإسعاده/ها
٤- أفضل أن أكون معه/ها على أن أكون مع أي شخص آخر
٥- سأصاب بالغيرة الشديدة إذا فكرت أنه/ها وقع/وقعت في حب شخص آخر

- ٦- أتوق لمعرفة كل شيء عنه/ها
٧- أريده/ها جسدياً وعاطفياً وعقلياً
٨- لدي شهية لاتنتهي لحبه/ها
٩- بالنسبة لي هو/هي الشريك العاطفي الرومانسي المثالي
١٠- أشعر أن جسمي يتجاوب مع لمساته/ها
١١- يبدو أنه/ها دائماً في ذهني
١٢- أريده/ها أن يعرفني ، ويعرف افكاري ومخاوفي وأمنياتي
١٣- أبحث بشغف عن علامات تدل على رغبته/ها في
١٤- لدي انجذاب قوي نحوه/ها
١٥- أصبح مكتئباً/ة جداً عندما لاتسير الأمور بشكل جيد في

علاقتي به/ها
اجمع/ي الدرجات التي وضعتها على كل عبارة ويكون المجموع هو
درجة حبك .. والدرجة الدنيا هي ١٥ والعليا ١٣٥ (٥)

تعليقات :

- يفضل أن يجرى الاختبار بشكل منفرد .. كل طرف يقوم بتقديراته .. كي لا يحدث تأثير متبادل بالأرقام .

- إذا كانت درجات الشخص ١٥ درجة فقط فهذا يعني أن جميع العبارات الخمسة عشرة لا تنطبق عليه أبداً .. أي أنه لا يعيش حالة حب أو لا يحب حبيبته أبداً وفقاً لهذا المقياس .. وإذا حصل الشخص على ١٣٥ درجة فهذا يعني أن كل العبارات تنطبق عليه تماماً وهو يعيش حالة حب قصوى .. وفي حال حصل الشخص على ٧٥ درجة فإن إجاباته على كل العبارات قد اتخذت منحىً وسطاً بشكل عام ..

ولا يوجد في هذا المقياس درجة طبيعية ودرجة مرضية، كما لا يوجد حد أدنى للحب مقبول ومناسب .. ويختلف الأشخاص في تقديرهم للعبارات الواردة في هذا المقياس .. وبعضهم يخاف من الإجابة عليه كي لا يزعم الطرف الآخر أو لا يكشف حقيقة مشاعره ..

ويهدف المقياس إلى إعطاء تقديرات تقريبية مفيدة للطرفين معاً ولا سيما إذا تمت مناقشة التفاصيل المتعلقة بكل عبارة بينهما فيما بعد .. والاختبار يمكن أن يقرب بين الطرفين ولا يبعد وهو وسيلة تفاهم وحوار ومناقشة مفيدة .

- من المتوقع والطبيعي أن تختلف درجات الحبيين على هذا المقياس

.. والفروقات المحدودة بين الدرجات ليس لها دلالات سلبية ، وتدل على تنوع إيجابي مقبول . وإذا كانت الفروق في الدرجات بينهما أكثر من ٤٠ درجة ، فهذا يدل على اختلاف واضح في علاقة الحب بين الطرفين وعلى تباعد المشاعر الإيجابية بينهما ..

- لا بد من النظر إلى درجة الحب والأرقام ، بشكل نسبي .. والرقم هو تقريبي بأحسن الأحوال وليس رقماً جامداً ونهائياً .. والعلم يحاول قياس كل شيء .. وهذا المقياس يحاول إعطاء رقم تقريبي يمكن لطريق العلاقة ان يتعرفا من خلاله على الطرف الآخر بشكل أعمق ومفيد . ولا يمكن النظر إلى اختلاف درجات الحبيين على أنه " أنا أحبك أكثر بثلاث درجات أو عشرة أو عشرين ، وأنت إذاً لا تحبني بقدر ما أحبك ثم ينزعج أحدهما أو كلاهما " .. وهذا تبسيط سلبي وغير مفيد . ولا يتناسب مع جوهر المقياس الذي يهدف إلى إعطاء صورة تقريبية عن محاور الحب الأساسية وكيفية قياسها .

- وإذا أخذنا العبارة الأولى التي تدل على عمق التعلق بالشخص الآخر وأنه في حال تركه له سيشتعل بعباس عميق .. فإننا نجد أنه إذا كان ترك الحبيب لا يسبب أي ألم نفسي وحزن بل هو أمر عادي ولا يسبب مشاعر فقدان ، فإن مشاعر هذا الطرف غير اعتيادية بل جامدة وباردة .. وترك الحبيب يمكن ان يسبب ألماً طبيعياً وحزناً ويختلف الأشخاص في

درجة المهم وحزنتهم .. وبعضهم يحزن لدرجة مرضية تحتاج للعلاج،
وبعضهم يحزن ويضطرب ويتألم ويحاول أن يتماسك ويفتح صفحة
جديدة في حياته ومشاعره بعد أسابيع أو أشهراً .. والحزن والألم هنا
طبيعي بل صحي ومقبول .

- وفي العبارة الثانية حول التفكير الوسواسي بالمحبوب .. تدل
الدرجات العليا على تعلق شديد زائد وسيطرة للمحبوب على تفكير
المحب بشكل ربما يكون معطلاً أو مبالغاً فيه .. وهذا من أشكال الحب
والهوى والتي يمكن أن تكون متطرفة ومعطلة .

- وفي العبارة الثالثة حول السعادة والرضى من خلال إسعاد الحبيب
.. تدل على أن العطاء هو جزء أساسي من الحب دون النظر إلى الأخذ أو
إلى التبادل .. فالسعادة الشخصية تزداد من خلال إسعاد الآخر المحبوب ..
وفي ذلك نبل وشفافية ورفق وصعود في القيم والسلوك والروح .

- وفي العبارة الرابعة حول تفضيل أن أكون مع الحبيب على أن
أكون مع أي شخص آخر .. نجد أن القرب والاقتراب من الآخر أساس في
علاقة الحب .. وأن الحب العميق يجعل الحبيب مكتفياً بحبيبه عن
الآخرين .. ولابد من التوازن هنا بين متطلبات الحياة الواقعية ومشاعر
الحب، حيث يمكن للمحب أن ينعزل عن الآخرين مفضلاً البقاء مع
حبيبه على مخالطة الآخرين ..

- وفي العبارة الخامسة حول الغيرة .. لا بد من القول أن الغيرة ترتبط بالحب بشكل دقيق وعميق .. وعندما يصبح الحبيب مرتبطاً بشخص آخر فني ذلك جرح وصدمة للمحب وشخصه .. فلم يعد هو الحبيب وكأنه قد انتهى وضاعت قيمته وتقديره دون رجعة .. وتتنوع درجات الغيرة في شدتها وبعضها طبيعي ومقبول ، وبعضها يمكن أن يصل إلى حدود مرضية تحتاج للعلاج .

- وفي العبارة السادسة حول معرفة كل شيء عن المحبوب .. تتجلى فكرة الاقتراب نحو المحبوب وفهمه والتعرف عليه عن قرب .. والإنسان عدو ما يجهل ، وهو يخاف من الغريب غير المألوف .. وأن تعرف الآخر وتزيد من معرفتك به يمكن أن يخلق تقارباً ووداً وألفة وحباً .. وبالطبع فإن التعرف على الآخر موضوع نسبي ويحتاج للوقت والجهد .. وتبقى الرغبة في التعرف على المحبوب جزءاً من التوق إليه واكتشافه .. وهي رحلة طويلة وممتعة يختلف الناس في تقديرها وفي البحث عنها وممارستها .

- وفي العبارة السابعة حول الشوق الجسدي والعاطفي والعقلي .. تتجلى فكرة الإنجذاب للآخر .. والجاذبية الجنسية بين المحبوبين عنصر أساسي في تكوين الجاذبية العاطفية والعقلية .. والرجل والمرأة كائنات مختلفان جنسياً ومنجذبان بفعل الغريزة نحو الاتحاد والعناق

والالتصاق الجسدي والجنسي . كما أن الجاذبية العاطفية بمعنى الإحساس بالأمان والرضى وتحقيق الذات والاكتفاء والسعادة من خلال المحبوب عنصر أساسي في علاقات الحب . والجاذبية نحو الآخر تتسع لتشمل المكونات العقلية والفكرية وطريقة الكلام ومضمونه بالنسبة للطرف الآخر .. وهنا لابد من الإشارة إلى أن التوافق العقلي والفكري بين المحبين ليس بالضرورة شرطاً لتكوين الحب أو نشوؤه واستمراره .. ولابد من توافق في الحد الأدنى بينهما في الأمور العقلية والفكرية .. وعندما يحدث توافق فكري وعقلي أكبر فإن الحب ينمو ويتعمق .

- وفي العبارة الثامنة حول الشهية للحب .. يمكننا القول أن الحب هو طاقة داخلية يمكن لها أن تتحرر وتنمو وتمارس ضغوطها نحو الآخر .. ويختلف الأشخاص في طاقاتهم وفي ضبطهم لها .

- وفي العبارة التاسعة حول أن المحبوب هو صورة عن الشريك العاطفي الرومانسي المتخيلة .. نجد أن كل شخص لديه صورة خيالية مثالية تم رسمها بشكل ذاتي وفقاً للظروف والخبرات والمؤثرات التي مر بها .. وكثيراً ما يصعب تحقيق مثل هذه الصورة في الواقع .. ومن الممكن أن يقترب المحبوب الواقعي من هذه الصورة المتخيلة قريباً أو كثيراً مما يضيف للحب وقوداً وخيالاً إيجابياً وعمقاً .

- وفي العبارات العاشرة والثالثة عشرة والرابعة عشرة .. تفاصيل

حول الجاذبية الجسدية والتجاوب الحسني الجسدي .. وهي تشكل مؤشرات عن قبول الطرف الآخر وميله الجسدي المتبادل نحوه .. وفي حال نقص درجات هذه العبارات وارتفاع غيرها فإن ذلك يمكن أن يعكس ذلك عقداً جنسية أو بروداً واضطراباً أو نقصاً في الخبرة والمعلومات الجنسية وغير ذلك ..

- وفي العبارة الحادية عشرة حول أن المحبوب هو دائماً في ذهن المحب .. نجد أن التفكير بالمحبوب يحدد انشغالات المحب الذهنية وهو يذكره ويخطر على باله لأن طاقات الحب قد توجهت نحوه وهي طاقات عاطفية وذهنية وروحية تم تحديد هدفها من الفرد نحو الطرف الآخر .

- وفي العبارة الثانية عشرة حول رغبة المحب في أن يتعرف المحبوب عليه وعلى رغباته وأمنيته وأفكاره ومخاوفه .. نجد أن الرغبة في معرفة الآخر والاقتراب منه تأخذ شكلاً متبادلاً .. ولا يكفي المحب بأن يعرف عن الآخر بل يريد من الآخر أن يعرفه هو أيضاً وأن يقترب منه .

- وفي العبارة الخامسة عشرة حول الانزعاج والاكتئاب بسبب عدم سير الأمور بشكل جيد مع المحبوب .. نجد أن كثيراً من الانفعالات السلبية والتوتر والغضب والضيق والاكتئاب تنتج عن الإحباط في العلاقات العاطفية الحميمة والزوجية .. وربما تكون هذه الإحباطات أكبر وقعاً وأكثر ثقلًا من الإحباطات الأخرى في ميادين العمل أو

ميادين الحياة الأخرى .. لأن الحب والراحة والطمأنينة وبقية المشاعر
الإيجابية المرافقة إضافة للمعاني الذاتية والنفسية والشخصية
والتقديرية، والتي يمكن للعلاقات الحميمة أن توفرها للإنسان تصبح
موقع تهديد وقلق واضطراب .. وبالتالي فهي تأخذ أهمية خاصة ووزناً
خاصاً في نظر المحبين .

وفي الختام .. لا بد من القول أنه من الصعب إلقاء الضوء على كل
الجوانب المتعلقة بالحب .. وهناك أمور يصعب فهمها وتحليلها .. ويبقى
الحب هدفاً جميلاً يسعى الجميع نحوه .. بكل أفراحه ومشكلاته .. ولا بد
من التعرف على أساليب الاقتراب من الآخر والحوار معه وتفهمه .. وإيضاً
التعرف على أساليب حل المشكلات العاطفية والتوافق الزوجي وتخفيف
الآثار السلبية التي يمكن أن تنتج عنها بما يضمن مهارات عاطفية
وعملية أفضل للجميع .

أنواع الضغوط

تشكل الضغوط النفسية الأساس الرئيس الذي تبنى عليه بقية الضغوط الأخرى، وهو يعد العامل المشترك في جميع أنواع الضغوط الأخرى مثل: الضغوط الاجتماعية، ضغوط العمل (المهنية)، الضغوط الاقتصادية، الضغوط الأسرية، الضغوط الدراسية، الضغوط العاطفية.

إن القاسم المشترك الذي يجمع كل الضغوط هو الجانب النفسي، ففي الضغوط الناجمة عن إرهاق العمل ومتاعبه في الصناعة، أولى نتائج الجوانب النفسية المتمثلة في حالات التعب والملل اللذين يؤديان إلى القلق النفسي حسب شدة أو ضعف الضغط الواقع على الفرد. وأثار تلك النتائج على التكيف في العمل والإنتاج، فإذا ما استفحل هذا الإحساس لدى العامل في عمله، فسوف تكون النتائج: التأثير على كمية الإنتاج، أو نوعيته، أو ساعات العمل، مما يؤدي إلى تدهور صحة العامل الجسدية والنفسية.. ومن أولى تلك الأعراض، هي زيادة الإصابات في العمل والحوادث، وربما تكون قاتلة فضلاً عن زيادة الغياب أو التأخر عن العمل، وربما يصل إلى الانقطاع عنه وتركه نهائياً.

أما الضغوط الاقتصادية، فلها الدور الأعظم في تشتيت جهد الإنسان وضعف قدرته على التركيز والتفكير وخاصة حينما تعصف به الأزمات المالية أو الخسارة أو فقدان العمل بشكل نهائي، إذا ما كان مصدر رزقه، فينعكس ذلك على حالته النفسية، وينجم عن ذلك عدم قدرته على مسايرة متطلبات الحياة.

وتعد الضغوط الاجتماعية الحجر الأساس في التماسك الاجتماعي والتفاعل بين أفراد المجتمع. فمعايير المجتمع تحتم على الفرد الالتزام الكامل بها، والخروج عنها يعد خروجاً على العرف والتقاليد الاجتماعية. إن الضغوط الأسرية تشكل بعواملها التربوية ضغطاً شديداً على رب الأسرة وأثراً على التنشئة الأسرية، فمعظم الأسر التي يحكمها سلوك تربوي متعلم ينتج عنه التزام وإلا اختل تكوين الأسرة وتفتتت معايير الضبط ونتج عنه تفكك الأسرة إذا ما اختل سلوك رب الأسرة أو ربة البيت.

وتشكل الصعوبات الدراسية على طالب المدرسة في مختلف المراحل الدراسية ضغطاً شديداً في حالة عدم استجابته للوائح المدرسة أو المعهد أو الكلية، فهو مطالب بأن يحقق النجاح في الدراسة، لإرضاء طموحه الشخصي الذاتي أولاً، ورد الجميل لأسرته التي خصصت من دخلها المادي كنفقات الدراسة ثانياً فضلاً عن المؤسسة التعليمية التي صرفت الأموال

المتعلقة في مستلزمات الدراسة كتوفير المدرسين المتخصصين
والاحتياجات المادية العلمية في العملية التعليمية..

أما الضغوط العاطفية بكل نواحيها، النفسية، الانفعالية، فإنها تمثل
لبني البشر واحدة من مستلزمات وجوده الإنساني. فالعاطفة لدى
الإنسان غريزة اختصها الله عند البشر دون باقي المخلوقات. فعندما يعاق
الإنسان في طلب الزواج والاستقرار العائلي بسبب الحاجة الاقتصادية أو
عدم الاتفاق مع شريك الحياة وتتعرض جهوده في الاستقرار الزوجي،
يشكل ذلك ضغطاً عاطفياً، تكون نتائجه نفسية، مما يجعله يرتبك في
حياته اليومية وتعامله وفي عمله أيضاً.. إلى أن يجد الحل في التوصل إلى
تسوية مشاكلة..

وتشكل مشكلات عدم الاتفاق بين الزوجين، أو صعوبة اختيار شريك
الحياة، أو مشكلة الانفصال بين الزوجين، مشكلات عاطفية يبحث
الإنسان عن حلول لها.

كيف تتكون الضغوط

قد تنشأ الضغوط من داخل الشخص نفسه، وتسمى ضغوطاً داخلية،
أو قد تكون من المحيط الخارجي، مثل العمل، العلاقة مع الأصدقاء
والاختلاف معهم في الرأي، أو خلافات مع شريك الحياة، أو الطلاق، أو

موت شخص عزيز، أو التعرض لموقف صادم مفاجئ.. تسمى ضغوطاً خارجية.

وعلى العموم فإن الضغوط سواء أكانت داخلية المنشأ نتيجة انفعالات أو احتباسات الحالة النفسية وعدم قدرة الفرد على البوح بها وكتبتها، أو ضغوطاً خارجية متمثلة في أحداث الحياة، فإنها تعد استجابات لتغيرات بيئية.

فأحداث الحياة اليومية تحمل معها ضغوطاً يدركها الإنسان عندما يساير باستمرار المواقف المختلفة في العمل أو التعاملات مع الناس أو المشكلات التي لا يجد لها حلاً مناسباً، أو تسارع أحداث الحياة ومتطلباتها، وهي تحتاج إلى درجة أعلى من المسايرة لفرض التوافق النفسي، وربما يفشل في هذه الموازنة الصعبة، فحتى أسعد البشر تواجههم الكثير من خيبة الأمل والصراعات والإحباط والأنواع المختلفة من الضغوط اليومية، ولكن عدداً قليلاً منهم نسبياً، هم الذين يواجهون الظروف القاسية (دافيدوف: ٦١٦).

يتعرض الإنسان للضغوط المختلفة باستمرار ويستطيع أن يعيد توازنه بشكل سريع حال انتهاء الموقف الضاغط أو مدى قدرته على المواجهة والمطالبة في التحمل، فالشخصية الإنسانية ذات خصائص يتميز بعضها عن البعض الآخر، فبعض العوامل الضاغطة تشكل عبئاً على أنماط

معينة من الشخصيات، في حين تستطيع أنماط أخرى تحملها ومن ثم
تصريفها بالشكل الذي لا يترك أثراً لدى الفرد، وأيضاً تتدخل المكونات
البيولوجية في قدرة التحمل وقوة أجهزة الفرد البدنية.

الأمراض النفسية الناتجة عن الخلل العاطفي

Anxiety disorder القلق النفسي

التعريف:

هو خوف غير محدد، مع توتر شديد، وتوقعات تشاؤمية.. يستمر لفترة طويلة تزيد عن الستة شهور.

التشخيص:

تنقسم الأعراض إلى أعراض نفسية تستجيب للعلاج النفسي، وأعراض بجيلولوجية جسمانية تتحسن على العلاج الدوائي:

قلق وشعور بالخوف من أشياء غير محددة.

توقعات متشائمة.

الخضة وسهولة الاستثارة والتشاجر أو الخوف.

زيادة الحذر والترقب.

١ - أعراض نفسية:

وتؤدي هذه الأعراض إلى خوف الفرد من المواقف الاجتماعية والامتحانات خاصة وأنها تكون مصحوبة بصعوبة في التركيز والتذكر مع الأرق واضطراب النوم. والطالب القلق لا يستطيع أن يجلس ليستذكر دروسه بل يظل يتحرك هنا وهناك ويشعر بالملل وعدم الرغبة في الاستذكار.

ب - أعراض جسمانية وعضوية:

توتر عضلي وارتجاف أو رعشة.

سرعة الإجهاد والشعور بالمل في العضلات خاصة عند الانفعال.

أعراض زيادة توتر الجهاز العصبي المستقل وتشمل: زيادة خفقان القلب وسرعة وقوة ضرباته، العرق، صعوبة التنفس والشعور بالاختناق أو كأن الهواء لا يدخل إلى الرئتين، برودة الأطراف، الدوخة، الغثيان، الإسهال واضطراب المعدة والأمعاء، كثرة التبول.

ولا تحدث جميع هذه الأعراض في وقت واحد وليس ضروريا أن تحدث في وقت واحد حتى نتأكد من التشخيص بل يكفى وجود بعض الأعراض النفسية مع الأعراض الجسمانية لفترة لا تقل عن ٦ شهور حتى يتأكد التشخيص... وبشرط أن لا يكون ذلك بسبب مرض آخر أو تناول عقاقير أو مواد منبهة مثل القهوة والشاي بكميات كبيرة.

١- العلاج النفسي:

ويختلف من حالة إلى أخرى (راجع أساليب العلاج النفسي الحديثة المذكورة في الموقع وللإشارة راجع مساعدة زوار الموقع) .

ومن أفضل أنواع العلاج النفسي للقلق هو العلاج المعرفي السلوكي والأساليب المأخوذة منه مثل تعديل التفكير والاسترخاء والتطمين التدريجي وأساليب العلاج الديني المطروحة في هذا الموقع .. وتجب الإشارة هنا إلى أن الكثير من حالات القلق ، خاصة التي تتضمن أعراضاً جسمانية تتحول إلى حالات مزمنة ويفشل علاجها بسبب عدم الجمع بين العلاج النفسي المناسب والأدوية التي يجب اختيارها بدقة حتى لا تؤدي إلى الإدمان والمضاعفات الأخرى .

ب- العلاج الدوائي:

والأدوية المضادة للقلق هي:

البنزوديازيبين Benzodiazepines وتعرف باسم المطمئنان الصغرى واستخدامها حسب تعليمات الطبيب لا يؤدي إلى الإدمان، بحيث يجب استعمالها لفترة محدودة لا تزيد عن الشهر، دون المبالغة في جرعاتها فإذا استخدمت بهذا الأسلوب كانت آمنة تماماً وساعدت المريض كثيراً في التخلص من عذاب والهم التوتر والخوف والقلق.

وكما ذكرنا من قبل فان تناول الأدوية النفسية يجب أن يكون تحت إشراف طبيب متخصص حتى لا يتعرض الفرد لأي مضاعفات تزيد الحالة سوءاً.

كما يفضل عدم إيقاف العلاج فجأة وإنما بتخفيض الجرعة وسحب العلاج بالتدريج، أيضا يجب الحذر أثناء أداء العمل خاصة إذا كان أمام آلات وكذلك يمنع المريض من قيادة السيارات بسبب التهذئة التي تسببها بعض هذه الأدوية بما يؤثر على الانتباه وسرعة ردود الأفعال. وتستخدم هذه الأدوية كمנוومات إذا زادت جرعتها عن الجرعة المضادة للقلق.

ومجموعة البنزوديازيبين تشمل عدة أدوية منها:

- عقار ديازيبام Diazepam وينتج كدواء تحت عدة مسميات منها الفاليوم Valium على هيئة أقراص ٢ و ٥ و ١٠ مجم وكذلك الفالينيل Valinil أقراص ٢ و ٥ مجم.

- عقار أتيفان Ativan على هيئة أقراص ١ و ٢ مجم.

- عقار ليكسوتانيل Lexotanil على هيئة أقراص ١.٥ و ٣ و ٦ مجم.

.. عقار ترانكسين Tranxene وهو على هيئة كبسولات ٥ و

١٠ مجم.

- عقار زانكس Xanax وهو على هيئة أقراص ٠.٢٥ و ٠.٥ و ١ مجم.

ويجب عند تناول هذه الأدوية الامتناع عن تناول الكحوليات والمثبطات الأخرى للجهاز العصبي إلا حسب تعليمات الطبيب كذلك فإن بعض هذه الأدوية يبقى لفترات طويلة في الدم ويزداد تأثيره بالتالي عند تناول جرعات أخرى (تأثير تراكمي) مثل ما يحدث مع دواء الفاليوم لذلك فالأدوية ذات المفعول القصير التي لا تبقى في الدم طويلاً تكون أفضل خاصة مع كبار السن.. ومن هذه الأدوية قصيرة المفعول دواء زانكس واتيغان.

العقاقير المضادة للإكتئاب خاصة دواء التوفرانيل Tofranil أقراص ١٠ و ٢٥ مجم ويؤخذ بجرعات تصل إلى ٧٥ مجم يوميا مقسمة على ثلاث جرعات. ويؤخذ هذا الدواء في حالات القلق المصحوب بالخوف الشديد والهلع (Panic).

دواء البسبار Buspar وهو على هيئة أقراص ٥ و ١٠ مجم وهو دواء آمن لا يؤدي إلى التعود ولكن مفعولة في علاج القلق لا يظهر إلا بعد فترة طويلة نوعاً من تعاطيه ويجب البدء بجرعة صغيرة ٥ مجم مرتين يوميا وتزداد بالتدريج حتى تصل إلى ١٥ - ٦٠ مجم يوميا.

دواء إندرال (Inderal) أقراص ١٠ و ٤٠ و ٨٠ مجم. وهو دواء مضاد للذبحة الصدرية وارتفاع ضغط الدم كما أنه منظم لضربات القلب إلا أن له تأثير مضاد للقلق خاصة الأعراض الجسمية

منه، ويجب أن يستخدم هذا العقار بحذر وتحت إشراف طبي في حالات الحمل والرضاعة ويفضل عدم استخدامه مع حالات الربو والفشل الكلوي.

ويستخدم دواء اندرال مع القلق المصحوب بالخوف من المواقف الاجتماعية لذلك يفضل بعض من يواجهون الجماهير أو من يتحدثون أمام أعداد كبيرة من المشاهدين أو وسائل الإعلام وكذلك في الامتحانات الشفهية تناول قرص أو قرصين ١٠ مجم قبل الموقف بنصف ساعة على الأقل.

ايضا تستخدم المطمئئات الكبرى ومنها دواء ميلريل Melleril بجرعات صغيرة ١٠ - ٣٠ مجم في اليوم وكذلك ستلازين Stelazine ١ مجم مرتين يوميا لعلاج القلق.

ملحوظة : لا يتسع المقام هنا لذكر ادوية اخرى جديدة وفعالة في حالات القلق المختلفة

الوسواس القهري Obsessive - Compulsive disorder

التعريف :

الوسواس هي افكار مزعجه متكررة، لا يستطيع المريض التخلص منها او مقاومتها رغم انه يعلم انه مسئول عن هذه الافكار وانها افكار سلبية

غير منطقية وأنها من نتاج عقله.. وأحياناً تكون الوسواس عبارة عن خيالات أو نزعات.

ومن أكثر الوسواس انتشاراً فكرة التلوث والتي تدفع ببعض المرضى إلى الخوف من العدوى وتطهير يديه وجسمه عشرات المرات كل يوم وكذلك الخوف من أن يكون قد ارتكب ذنباً أو الخوف من استخدام السكين في قتل طفله أو زوجته.

ورغم أنه لا يقدم أبداً على القيام بالأفعال التي يرهق نفسه بالتفكير فيها.. إلا أنه يتعذب باختراق هذه الأفكار والمخاوف لذهنه وتكرارها وعدم توقفها رغم محاولاته المتكررة لإيقافها.

وهناك نظير آخر للوسواس هو الدفعات أو الأفعال القهرية حيث يشعر الفرد أنه مقهور ومضطر لتكرار سلوك سخييف لا معنى له مثل عد السيارات أو عد السلالم أو بلاطات الرصيف أو لمس أعمدة النور أو تكرار غسل اليدين أو الوضوء مرات عديدة بدون سبب.

ومريض الوسواس تسيطر عليه أحياناً أفكار غريبة لا يستطيع أن يتخلص منها وتدور في رأسه كأنها أسطوانة لا تتوقف أبداً.. ومن أمثلة تلك الأفكار أن الله غير موجود، أو أنه موجود ولكنه يتصف - والعباد بالله - بصفات سيئة أو كريهة، أو يرى أمامه صورة حذاء كلما هم للصلاة.. الخ.

وتأخذ هذه الأفكار الغريبة أشكال أخرى.... مثل ذلك الشاب الذي حضر إلى عيادتي يشكو بمرارة والم أن جميع الرجال ينظرون إليه كأنهم يريدون أن يغتصبوه وأن يعتدوا عليه.. رغم أن مظهره واسلوبه في الحركة والحديث لا يدل على أى شيء من ذلك، وعند بحث تاريخه الشخصي وجدته خاليا من خبرات الجنسية المثيلة، كما أنه لا يرغب فيها بالمرة! كل ما فى الأمر أنها أفكار غريبة يشعر بسخفها وعدم معقوليتها.. ولكنها مزروعة فى رأسه وتخيفه كلما خرج إلى الشارع وقابلت نظراته نظرات أى رجل آخر.

ورغم أنه ذهب على عدد من الأطباء النفسيين وعرف تشخيص حالته وتناول كميات لا بأس بها من الأدوية.. إلا أن الحالة كانت تهدأ ثم ما لبثت أن تعود بكل قوتها وشراستها.. ولم يساعده على التحكم فى هذه الأفكار وإيقافها إلا أسلوب تأمل ذكر الله.. فقد كان يردد فور ظهور هذه الأفكار فى ذهنه بعمق مع رغبة قوية فى إيقاف هذه الأفكار السخيفة.. كان يردد "الله اكبر.. سبحان الله" لمدة عشر دقائق ثم يتعوذ بالله من الشيطان لمدة عشر دقائق أخرى.. وبعد عدد من الجلسات اتفقنا على أن يردد سبحان الله لمدة ١٠ دقائق ثم يقرأ الموعودتين عدة مرات لمدة ٢٠ دقيقة، وكررت له دواء كان يستعمله من قبل مع تغيير الجرعة، وكان التحسن أكثر وأسرع مما توقعنا جميعاً.

وهناك أنواع من الوسواس أخرى منتشرة أكثر من غيرها، وهى الافكار
التي تتعلق بالتلوث وعدم النظافة، فهناك من يرفض السلام على أى
شخص آخر حتى لا تتلوث يديه، ومن يظل يستحم طوال النهار، ومن
تطلب من زوجها وأطفالها خلع ملابسهم وأحذيتهم وغسلها ثم وضعها
فى المطهرات كلما خرجوا إلى الشارع.

أمثلة وحالات عديدة تعاني من تسلط واقتحام هذه الافكار الوسواسية
بدرجة مؤلمة ومزعجة يصعب معها الحياة بصورة طبيعية.

ويحدث الوسواس القهري بدرجة اكبر فيما يسمى بالشخصيات
الوسواسية أو القهرية.. وهى شخصيات تتسم بالنظام الشديد والصرامة
والحذقة والالتزام والضمير اليقظ.. إلا أن هذا الالتزام الشديد بالنظم
والمبادئ يصبح عبئاً عليه وعلى من حوله بسبب عدم مرونته وقلقه
المستمر، وبعض هؤلاء الأشخاص يقومون بعمل طقوس لا تنتهي للتأكد
من إغلاق أدرج المكتب وموقد البوتوجاز وجهاز التليفزيون ثم إطفاء النور
وإغلاق باب الشقة ثم فتحه مرة أخرى للتأكد وإعادة هذه الخطوات مرة
أخرى أو أكثر.

التشخيص:

يمكن تشخيص الوسواس القهري إذا تواجدت الوسواس أو الأفعال
والطقوس القهرية أو كلاهما:

١ - أولاً الوسواس

وسواس على هيئة أفكار أو تصورات أو نزعات قوية متكررة القهريّة
وغير مرغوبة وتسبب للفرد القلق والضيق.

هذه الأفكار والتصورات والنزعات ليست ناتجة عن مشكلة واقعية.
يحاول المريض مراراً تجاهل أو قمع هذه الأفكار والتصورات والنزعات
ومقاومتها.

يعلم المريض أنها غير منطقية وأنها نتاج عقله وليست دخيلة عليه.

ب - ثانياً الطقوس والأفعال القهرية

سلوك متكرر (غسيل الأيدي أو التأكد مرات متكررة من شيء معين)
أو أفعال وطقوس (مثل تكرار الصلاة لشعوره بعدم صحتها أو عد
السيارات أو بلاطات الرصيف أو ترديد كلمات في الذهن .
هذه السلوكيات أو الأفعال تتسبب في القلق إذا لم ينجزها رغم
تأكده من عدم جدواها.

تأكد المريض من أنها تهدر وقته وجهده وأنها غير منطقية.

تعطل المريض عن ممارسة أنشطته وواجباته الأخرى.

أن لا تكون بسبب مرض آخر أو تعاطي أدوية وعقاقير.

٢ - العلاج النفسي

ويختلف من حالة إلى أخرى .

ب- العلاج الدوائي

والذي لا يجب أن يستخدم إلا تحت إشراف طبيب متخصص...

دواء أنافرانيل Anafranil وهو في الأصل أحد مضادات الاكتئاب إلا

أنه إذا أعطى للمريض - تحت إشراف طبي - بجرعات من ٧٥-

٢٠٠ مجم يوميا مقسمة على ثلاث جرعات فإنه يفيد بدرجة جيدة في

علاج الوسواس القهري. إلا أن بعض الحالات لا تستجيب للعلاج.

بعض الأدوية الجديدة التي تعمل من خلالها تأثيرها على مادة

السيروتونين ويرمز لهذه المجموعة من الأدوية بـ SSRI's ومنها دواء

فافرين Faverin وبروزاك Prozac وسيبرام Cipram وزولوفت

Zoloft .. الخ.

وقد أثبتت هذه العقاقير الجديدة فعالية عالية في علاج الوسواس

القهري.

يمكن أن تضاف بعض مضادات القلق - التي أشرنا إليها من قبل -

لخفض حدة التوتر والقلق وللمساعدة المريض على مقاومة هذه الأفكار

القهرية وبعض الحالات تتطلب إضافة بعض المطمئنان الكبرى المضادة

للذهان والتي سوف نتحدث عنها بشيء من التفصيل في علاج الفصام.

وتحتاج بعض الحالات المزمنة للاستمرار على العلاج الدوائي إلى

جانب العلاج النفسي فترة طويلة لا تقل عن ٦ - ١٢ شهر.

الصدمات العاطفية عند الشباب وكيفية التعامل معها ؟

يتعرض الشباب إلى صدمات عاطفية متنوعة بعد فشل في العلاقة مع الجنس الآخر أو تعثر هذه العلاقة .. وبعضهم يعاني من آثار الصدمة اسابيعاً أو شهوراً ، وبعضهم تتطرف ردود فعله النفسية والسلوكية ويصاب باضطراب نفسي ، وبعضهم الآخر يعتبر الصدمة تجربة مفيدة تعلمه دروس الحياة وتزيده خبرة ونضجاً وصلابة .

وأعراض الصدمة العاطفية تشمل القلق والتوتر ونقص التركيز والعزلة وتذكر المحبوب ومحاولة الاتصال به ورؤيته والخديث معه ، إضافة لتذكر الأحداث الماضية ومختلف أنواع الذكريات المرتبطة بالحبيب المفقود ، ويكون المزاج عادة متوتراً وحزيناً ، وتقل الشهية للطعام وتضعف الطاقة والهمة ، وبعضهم يهمل مظهره ويطيل ذقنه .. وبعضهم الآخر تتأثر دراسته أو عمله بشكل سلبي ويمكن له أن يرسب في دراسته وامتحاناته أو يتوقف عن الدراسة أو يستقيل من عمله . وفي حالات أخرى مرضية يمكن أن يصاب الشاب بنوبة اكتئابية شديدة أو يحاول الانتحار وغير ذلك .

والصدمة العاطفية الاعتيادية هي رد فعل مفهوم ومؤقت على فقدان الحبيب ولا تسمى مرضاً أو اضطراباً إذا لم تتجاوز الحدود الواقعية ، وهي تستمر اسابيعاً أو اشهراً . ويمكن اعتبار الصدمات العاطفية أمراً طبيعياً

لأن مرحلة الشباب نفسها تمتاز بحدة الانفعالات والاندفاعات العاطفية تجاه الجنس الآخر وهي تتميز أيضاً بتقلب العواطف وحب التجريب والاكتشاف ، كما أن ضعف الخبرة في التعامل مع الجنس الآخر ومع الواقع العملي والظروف ، يجعل من الطبيعي حدوث علاقات عاطفية غير متناسبة مما ينتج عنها فراق وألم وصدمات .

وفي الحالات المرضية يمكن أن تكون ردود الفعل شديدة ومعطلة ، أو أنها تستمر فترات طويلة ويرافقها تغيرات عاطفية وسلوكية تجاه الجنس الآخر كأن يبتعد الشاب عن الفتيات تماماً ، أو على العكس من ذلك يمكن أن يصبح عدوانياً وانتقامياً من الجنس الآخر كأن تقوم الفتاة بإقامة علاقات متعددة تزج فيها الشباب وتؤذيهم واحداً بعد الآخر ، بعد أن تعرضت هي نفسها إلى صدمة عاطفية من شاب معين .

وتختلف ردود الأفعال تجاه الصدمات العاطفية بين الشباب .. وفقاً لشخصية الشاب أو الفتاة وتجاريه السابقة وثقته بنفسه وكلما كان الشاب أو (الشابة) أكثر ثقة بنفسه كلما ازدادت قدرته على تجاوز الصعاب . وترتبط ردود الفعل أيضاً بظروف العلاقة نفسها وطريقة انتهائها . والقاعدة العامة أن النهاية المفاجئة غير المتوقعة تحدث أثراً سلبياً أكبر وأقوى من النهاية المتوقعة أو المفهومة . ويحتاج الإنسان إلى تعقيل الصدمة وفهمها وشرح أسبابها وظروفها .. والغموض وعدم

الوضوح في أسباب انتهاء العلاقة يخلق قلقاً شديداً غير مفهوم ولايسهل تعقبه وهضمه وبالتالي التكيف معه وتجاوزه .

وفي حال الصدمة العاطفية يلجأ كثيرون إلى أساليب وممارسات روحية ودينية للتخفيف من وطأة الأزمة التي يعيشونها ، وهي تفيد في مثل هذه الحالات ، وبعضهم ينكب على أعماله أو هواياته ويشغل نفسه بشكل مبالغ فيه كتعويض عن فقدان الذي تعرض له وكأنه يهرب من تجربة فقدان ولايعترف بها ، وبعضهم يحاول أن ينسى الحبيب من خلال الابتعاد المكاني كأن ينتقل من مكان إقامته أو عمله أو كليته كي لايرى المحبوب أو يسمع عنه .. وهو يحاول مقاومة نفسه ومشاعر الضعف والألم والفقدان بالهروب منها .. وقد يفيد ذلك مؤقتاً ولكنه أسلوب طفولي أو غير ناضج للتعامل مع الصدمة مباشرة ، كما أنه يمكن أن يترك أثراً سلبية عديدة على المدى البعيد . وبعضهم يقفز إلى مغامرة عاطفية أخرى بشكل سريع وفقاً لمبدأ " داوها بالتى كانت الداء " ولايفيد ذلك غالباً ولابد أن يبرأ الشاب من أزمته وصدمة قبل أن يقوم بعلاقة أخرى ناجحة .

ومن النواحي النفسية يمكننا أن نقول أنه من المفيد التحدث عن الأزمة العاطفية والتعبير عن الألم والأسى والفقدان والإقرار بهذه العواطف والانفعالات بهدف تجاوزها ، ومن المفيد أيضاً هضم التجربة

من النواحي المنطقية العقلانية وإيجاد التفسيرات المناسبة والأسباب التي
أدت إلى انتهاء العلاقة .. ويمكن أن يكون ذلك بشكل ذاتي يقوم به الشاب
مع نفسه ، أو من خلال الحوار مع أصدقائه ومعارفه أو مع المعالج
النفسي .

ويفيد الابتعاد المؤقت عن الحدث مثل إجازة قصيرة أو رحلة للابتعاد
عن الجو المؤلم مما يعطي فرصة لتقويم الحالة برؤية مختلفة إيجابية
بدلاً عن الانغماس في مشاعر الألم والإحباط والشوق .

وبعض الحالات تحتاج للمزيد من العلاج الاختصاصي النفسي أو
الدوائي إذا كانت أعراض الصدمة شديدة أو طالت مدتها وتعطيلها .

ومن ناحية الوقاية .. لا بد من القول أن الوضع مطلوب دائماً في
التعامل مع الذات ومع الآخر ، ولا بد للشباب أن يراجع نفسه وعلاقاته
وسلوكه وأولوياته .. ويمكن الاستفادة من قصص الحياة ومن الأصدقاء
والأهل ، ومن الثقافة والكتب ، ومن وسائل الإعلام المختلفة فيما يتعلق
بالقضايا العاطفية ومشكلاتها .

ولا بد من مواجهة المشكلات مع الطرف الآخر منذ بدايتها بدلاً من
تركها تستفحل وتكبر وتؤدي إلى الانفصال .. ولا بد من وضع النقاط
على الحروف في حال استحالة استمرار العلاقة والتضامم والحوار العاقل
على أسباب الضراق ، حفاظاً على الولد والصداقة حتى وإن انتهى الحب

وانتهت العلاقة.. مما يؤدي إلى تعقيل الفراق وهضمه ويخفف من آثار
الصدمة العاطفية .

ولابد من ثقافة الحب الواقعية التي تؤكد على تنمية المهارات
الشخصية والتفاهم والحوار والامتداد للآخر والنضج والمسؤولية
العاطفية والعملية . وكثير من المستهترين من الجنسين يشكلون مصدراً
مولداً للأزمات العاطفية للآخرين .

كلمة أخيرة .. لابد من القول أن " الأزمة فرصة " وفقاً للمثل الصيني
، ويمكن أن تتحول المحنة العاطفية إلى فرصة للنمو واختبار للحياة
وللذات ، مهما كانت الآلام المرافقة لمعاناة الصدمة العاطفية ويمكن أن
تشكل دروساً للشباب وللشابة وتجعلهما أكثر صلابة وأكثر نضجاً من
النواحي العاطفية والحياتية

نوع الغذاء يؤثر على الحالة العاطفية

أسباب السعادة أو الاكتئاب يكمن وراء لائحة المأكولات التي يتناولها الإنسان، وذلك على النحو التالي:

- اللحوم: تعرض الإنسان للإصابة بالتوتر والإنفعال والعصبية، ويسبب المخلفات التي تتركها عمليات الهضم داخل الجسم، فنحن عندما نأكل اللحوم نلتهم معها أيضاً بعض المخلفات الناتجة عن عمليات التمثيل الغذائي التي كانت تحدث داخل جسم الحيوان، مثل ((البوليننا))، و (حامض البولييك))، وبعض النفايات الضارة التي قد تكون ناتجة عن المستحضرات البيطرية التي كان يتناولها الحيوان قبل ذبحه.

- البيض، والسمك، واللبن، والخضراوات، والبقوليات، والحبوب الكاملة القشرة: وهي جميعاً - وفقاً لما أكدته الدكتور ((نوفل))- تؤدي إلى الراحة النفسية، وتعالج الإضطرابات العاطفية، وذلك

لاحتوائها على ما يعرف بـ ((حامض البانتوثينيك)) الذي يؤدي نقصه في الجسم إلى ظهور الكآبة والانفعال وزيادة الحساسية تجاه المؤثرات العادية في البيئة، مثل الضوضاء، ولذلك فإن المراكز الطبية العالمية - ومنها مركز المخ الحيوي بولاية ((نيوجيرسى)) بالولايات المتحدة الأمريكية - تقوم بتحليل دم ويول وشعر المرضى الذين يشكون من الكآبة والقلق والمشكلات العاطفية قبل البدء في العلاج، حتى يتم التأكد أولاً من أن هؤلاء المرضى لا يفتقدون التوازن الكيميائي لعناصر الغذاء بأجسامهم.

- الخس: يعمل على تهدئة الأعصاب، لاحتوائه على مادة ((لاكتوكاريم))، وهي من المواد التي لا تترك في الجسم أي آثار مخدرة أو منومة، مما دفع جنود الرومان - قديماً - إلى تدخين أوراق الخس بعد تجفيفها بدلاً من السجائر، كما فعل ذلك أيضاً المصريون منذ أكثر من مائة عام.

ويدعو الدكتور ((نوفل)) شركات التدخين إلى خلط السجائر بمسحوق الخس المجفف حتى تساعد المدخنين على الإقلاع عن هذه العادة السيئة.

- الجبن القريش، والحمص (مسلوقاً أو مطهواً مع بعض الخضروات

مثل: الكوسة أو السبانخ): تؤدي هذه

الأغذية إلى تنشيط التفكير والذاكرة نتيجة بعض الأحماض الأمنية التي تحتوي عليها، والتي تعمل على تنشيط خلايا المخ.

- الطماطم: تولد داخل الإنسان شعوراً بالكراهية الشديدة للتدخين ورائحته، وذلك لاحتوائها على بعض الكيماويات التي تغنى المدخن عن عدد من المواد التي يعتمد عليها المدخن، حيث إن الطماطم والدخان من عائلة نباتية واحدة، ومن ثم فإن تناول عصير الطماطم يساعد المدخن في الإقلاع عن التدخين.

- الجزر: يعمل على الهدوء والطمأنينة النفسية، لأنه يحتوي من ناحية على عنصر البوتاسيوم الذي إذا قل تركيزه في الجسم عن درجة معينة، يعرض الإنسان للإصابة بحالات التوتر والعصبية... ومن ناحية أخرى يحتوي الجزر على مادة ((الكاروتين)) التي تحول في الجسم إلى فيتامين ((أ)) الذي يتفاعل مع إفرازات الغدة الدرقية، وبالتالي يساعد الإنسان على السكينة والطمأنينة وتحمل المكاره.

- المخ، وصفار البيض، والزيت النباتية غير كاملة التكرير (وأهمها: زيوت الذرة، وبذرة القطن، وفول الصويا): تحتوي هذه الأغذية على مادتي ((الليسيثين)) و ((الكولين))، وهما من مصادر مادة ((استيل كولين)) التي تساعد على تحسين وتقوية الذاكرة.

- الكبد، والأرز، والقمح، والخميرة: تحتوي هذه الأغذية على حامض

أميني شاع يسمى ((تريتوفان)) يدفع المخ إلى زيادة إنتاجيته من المادة الحيوية المهمة ((سيروتونين)) التي تزيد من قدرة الإنسان على تحمل الألم، وتقلل انفعالاته، وتسبب له حالة من الإسترخاء والخمول.

- التمر: وهو يعد غذاءً للمحاربين، حيث يكسب المرء الشجاعة وتقوية الأعصاب، لاحتوائه على مجموعة كبيرة من الفيتامينات، خاصة فيتامين ((ب)) المركب.

- الشيكولاته: تحتوي على مادة ((الفينيليثلامين)) التي تسبب حالة من الانتشاء والراحة، وتقاوم الاكتئاب... كما تحتوي كذلك على نسبة كبيرة من البروتين والكالسيوم والبوتاسيوم التي تعمل على تنظيم ضربات القلب، وتمنع الإحساس بالتوتر.

- عصير القصب: يضيف شعوراً بالهدوء والاطمئنان والراحة... ويذكر أن الإمام الشافعي كان ينصح المصابين بالأرق بمص عود من القصب.

- الموز: يحتوي على بعض المواد الهرمونية الحيوية التي تساعد على التأمل وحسن التفكير، لذا فهو يوصف بأنه فاكهة الحكماء والفلاسفة.

الذكاء العاطفى والعلاقات الإنسانية

ان الذكاء العاطفى عامل مؤثر فى علاقات الانسان المختلفة سواء كانت علاقته بنفسه او علاقاته بغيره كعلاقات الصداقة او علاقات العمل او غيرها و لكنى اعتقد تماما ان النجاح الحقيقى فى بناء العلاقات الاجتماعية يبدأ من البيت و السعادة الحقيقية للانسان تبدأ من سعادته فى بيته.

لان شخصية الانسان الحقيقية تظهر فى بيته فقد قال رسول الله صلى الله عليه وسلم (خيركم خيركم لاهله و انا خيركم لاهلى) لاننا يمكن ان نتجمل خارج البيت و لكننا نبدو على حقيقتنا داخل

البيت

و لذلك فالخيرية الحقيقية للانسان و اخلاقه الحقيقية و مهاراته

فى التعامل مع الناس تظهر بين اهله اولا

ويقول صلى الله عليه وسلم (لقد طاف بآل محمد نساء يشكون ازواجهن ليس اولئك بخياركم) و لا يعنى ان الامر يتعلق بالرجال فقط

بل بالنساء ايضا

ولذلك فانك عندما تجد خلا ما فى علاقاتك الاسرية فاعلم
تماما ان لديك بعض القصور فى مهاراتك العاطفية والاجتماعية
ولا يحتج احد فيقول :امى قاسية و آخر يقول :ابى يكرهنى وزوجة
تقول :زوجى سئ الطباع و اخرى تقول :ولدى عنيد و آخر يقول زوجتى
بشعة

فعندما نتعلم مهارات الذكاء العاطفى سنكون اكثر قدرة على قراءة
الآخرين والتعامل والتعاطف وتفهم وتقبل مختلف الشخصيات
بجميلها وقبيحها ... فلكل انسان مميزاته و عيوبه

ومع استمرار التدريب سنكون اكثر قدرة ليس على التعاطف
والتعامل مع الآخرين فحسب بل على التأثير فيهم وتغييرهم نحو
الافضل .. فانك بتفهمك وتقبلك لهم ستكون اكثر قدرة على معرفة
نقاط الضعف لديهم و ستمتلك مفاتيح التغيير فى شخصياتهم

وبداية فاننا سنكون اكثر قدرة على تفهم انفسنا التى بين جنبينا ثم
تحمّل المسؤولية فى اصلاح مثل هذه العلاقات المضطربة وبالتالى سنكون
اكثر قدرة على اصلاحها بتغيير انفسنا اولا بدلا من انتظار ان يتغير
الآخر

نعم اخوانى اننا كثيرا ما نجهل ماذا نريد ؟ أو نفقد القدرة على

التعبير عما تريد ثم نشكو ان الآخرين لا يفهموننا ... لاننا في الواقع لا نفهم انفسنا و لا نعبر عنها فكيف يفهمنا الآخرون ؟

و عندما نتعلم مهارات الذكاء العاطفى سنكون اكثر قدرة ليس على معرفة ذواتنا فقط بل على اصلاحها و تحسين الخلل فيها ايا كان هذا الخلل و عندما نستطيع التحكم فى ذواتنا فمن المؤكد ستصلح الكثير من علاقاتنا حسب القانون الالهى (ان الله لا يغير ما بقوم حتى يغيروا ما بانفسهم)

ولذلك فان امتلكت القدرة على تغيير نفسك فانت مؤهل بعون الله بامتلاك القدرة على تغيير الآخرين

وهكذا نتدرج سويا فى درجات الذكاء العاطفى حتى نصل الى القمم حيث يتربع الانبياء و المصلحون و العلماء و الدعاة المغيرون وجه التاريخ و حياة الامم عسى الله ان يجمعنا بهم جميعا فى الفردوس الاعلى (اولئك مع الذين انعم الله عليهم من النبيين و الصديقين و الشهداء و الصالحين و حسن اولئك رفيقا)

اللهم آمين

نظرة تاريخية حول مفهوم الذكاء العاطفي

قسم علماء النفس نشاطات الإنسان إلى ثلاثة أقسام في شكل ثلاث دوائر متشابكة هي المعرفة والوجدان والسلوك

إلى وقت قريب كانت دائرة المعرفة تحظى بتقدير أعلى وتعتبر هي المحرك الأساسي والرئيسي للسلوك وأن دائرتي الوجدان والسلوك هما دائرتين تابعتين لدائرة المعرفة ، وكان ينظر إلى الوجدانيات والمشاعر والعواطف على أنها نقاط ضعف في الإنسان عليه أن يتخلص منها أو يقلل منها في شخصيته كلما استطاع ذلك وكان الإنسان يقيم من حيث ذكائه العقلي وتوضع درجات لتمييز البشر بناءً على ذلك فكان معامل الذكاء IQ وكانت مقاييس المهارات الدراسية SAT واختبارات الثانوية العامة وغيرها

و على الرغم من شعبية هذه الاختبارات ولكن ثبت فشلها في التنبؤ بمن سيحالفه النجاح في حياته المستقبلية
و ظلت المحاولات مستمرة في معرفة مفهوم الذكاء وعلاقته بالنجاح

في الحياة وكانت دراسة جادنر والتي قسم فيها الذكاء الى انواع سبعة ليس لها اى علاقة بمقياس الذكاء IQ وتوسع جادنر نفسه في تحليل هذه الانواع السبع الى نحو عشرين نوعا من الذكاء

وكانت الطفرة الهائلة في المعرفة الإنسانية الحديثة هي التعرف على الذكاء العاطفي الوجداني حيث تبين أن هذا النوع من الذكاء أكثر تأثيراً في نجاح الإنسان ونموه وتطوره وتألقه مقارنة بالذكاء العقلي التقليدي القديم

وقد أوضحت العديد من الدراسات أن نجاح الإنسان وسعادته يتوقف على مهارات لا علاقة لها بالشهادات. الكثير هم الذين حصلوا على تقديرات امتياز في اختباراتهم الأكاديمية لكنهم لم ينجحوا في الحياة الأسرية والمهنية والعكس صحيح. وهذا لا يعني عدم أهمية العلم، ولكن لمواجهة الحياة يحتاج الناس إلى الفطنة وهي أعلى من الذكاء فنحن نمتلك نوعان مختلفان من الذكاء عاطفي وعقلي أما كيف نتصرف في هذه الحياة فهذا أمر يقرره الطرفان وليس مجرد معامل الذكاء وحده .

أهمية الذكاء العاطفي :

- الذكاء العاطفي ينمى علاقة الانسان بربه حيث يتعرف على

نفسه و عن مواطن الضعف فيها فى علاقته بربه وكيف يسيطر على
انفعالاته و مشاعره التى تقوده الى المعصية او كيف يطور انفعالاته
الايجابية و يسخرها فى طاعة الله جل و علا

- كما ثبت ان هناك علاقة وثيقة بين الذكاء العاطفى والصحة
النفسية فالاذكاء عاطفيا اكثر قدرة على التعامل مع ضغوط الحياة
و مشكلاتها بشكل اكثر تفاؤلا و اكثر اصرار و مثابرة و اقل تعرضا
للتوتر و القلق و الاكتئاب

- و يلعب الذكاء الوجداني دوراً هاماً فى تنمية علاقات ناجحة مع
الآخرين على كافة المستويات :

فهو يحدد توافق الطفل مع والديه وإخوته وأقرانه وبيئته بحيث ينمو
سويةً ومنسجماً مع الحياة ، كما أنه يؤدي إلى تحسين ورفع كفاءة
التحصيل الدراسي .

كما يعتبر الذكاء الوجداني عاملاً مهماً في استقرار الحياة الزوجية
فالتعبير الجيد عن المشاعر وتفهم مشاعر الطرف الآخر ورعايتها بشكل
ناضج ، كل ذلك يضمن توافقاً زوجياً رائعاً .

كما إن استخدام مبادئ الذكاء العاطفي يساعد الوالدين على
إنشاء علاقات قوية مع أبنائهم كما يساهم في تنمية الذكاء العاطفي

عند الأبناء

- والذكاء الوجداني وراء النجاح في العمل والحياة ،

فالأكثر ذكاءاً وجدانياً محبوبون ومثابرون ، ومتألقون وقادرون على التواصل والقيادة ومصرّون على النجاح .

- كذلك هناك علاقة وطيدة بين الذكاء العاطفي والصحية الجسمانية فالأذكاء عاطفياً أقل عرضة لأمراض الضغط والقلب و أمراض المناعة و سائر الأمراض الجسدية التي تنتج عن التوتر والقلق والضغط النفسية

وهنا يأتي السؤال :هل الذكاء العاطفي موروث أم مكتسب؟

كسائر أنواع الذكاء فان هناك عوامل وراثية و عوامل مكتسبة في التركيبة العاطفية للإنسان

إن الذكاء العاطفي مثل أي صفة أخرى منه جزء موروث ومنه جزء مكتسب ومن نعم الله على الإنسان أن الجزء المكتسب يمكن تنميته وتطويره (قَدْ أَفْلَحَ مَنْ زَكَّاهَا وَقَدْ خَابَ مَنْ دَسَّاهَا)

فما هو تعريف الذكاء العاطفي:

ان اول ما يتبادر الى الذهن عند الحديث عن العاطفة هو قصص الحب والغرام التي نشاهدها ونسمع عنها او نقرأها ..و عندما تشير الى كلمة الذكاء العاطفي في اي تجمع يعتقد الكثيرون انها تعبر عن هذه المشاعر فقط

ولكن الذكاء العاطفي بمعناه البسيط هو الاستخدام الذكي
للعواطف. فالشخص يستطيع أن يجعل عواطفه تعمل من أجله أو
لصالحه باستخدامها في ترشيد سلوكه وتفكيره بطرق ووسائل تزيد من
فرص نجاحه إن كان في البيت أو في المدرسة أو في العمل وفي سائر
حياته بصورة عامة

فهو عملية ترشيد للمشاعر الايجابية وتقييد للمشاعر السلبية
فالحب وان كان عاطفة ايجابية ولكن لابد من ترشيدها والتحكم
في سيرها حتى لا تنقلب نتائجها الى نتائج سلبية
والكره عاطفة سلبية ولذلك لابد من تقييدها والتحكم فيها حتى
لا تتحول الى بركان لا يعلم الا الله نتائجه
والعاطفة ليست هي الحب والكره فقط فهناك قائمة طويلة من
المشاعر السلبية والايجابية التي تنتاب الانسان :

الإحباط.....التحفيز

التشاؤم.....التفاؤل

الاهانة.....الاحترام

الخوف.....الأمان

التوتر.....السكينة

الملل.....الحماس

الضعف.....القوة

الظلم.....العدل

الخزى.....الفخر

الحزن.....الفرح

الوحدة.....التواصل

التجاهل.....الاهتمام

الغلظة.......التفهم

الخجل.....الثقة

و غيرها كثير

فالتعامل مع المشاعر بذكاء هو لب الذكاء العاطفى ...او هو
التوسط والاعتدال فى استخدام المشاعر والتى دعا اليها ديننا الوسط
(وكذلك جعلناكم امة وسطا)

والذكاء العاطفى ايضا هو ذلك المزيج الرائع بين العاطفة و
العقل.. فالعقل يتحكم فى العواطف والعاطفة تساعد العقل فى
الوصول الى القرارات والى حل المشكلات

- وهو كعلم جديد عبارة عن مجموعة من الصفات الشخصية
والمهارات الاجتماعية والوجدانية التى تمكن الشخص من تفهم مشاعره و
تفهم مشاعر الآخرين والتعامل معها بشكل ايجابى

- او هو قدرة الإنسان على التعامل الإيجابي مع نفسه (مشاعره و
عواطفه) ومع الآخرين بحيث يحقق أكبر قدر من السعادة لنفسه ولمن
حوله.

يرى جاردنر انه يجب علينا الابتعاد عن اختبارات الذكاء ومعامل
الارتباط ومن هذا المنطلق وضع نظريته المعروفة الذكاءات المتعددة.
تشمل نظرية الذكاءات المتعددة تسعة انواع للذكاءات وهي لا تعتمد
على محك واحد مثل مفهوم معامل الارتباط في مقاييس الذكاء
المتعارف عليها وقد عرف جاردنر وهانس (١٩٨٩) الذكاء تعريفا مختلفا
عن السابقين حيث عرفه بأنه:

القدرة على حل المشكلات التي يواجهها الفرد
القدرة على اداء عمل له قيمة الثقافة التي ينتمي اليها او تتمشى
بقدر الامكان مع الثقافات الاخرى.

والذكاءات التسعة التي وضعها جاردنر هي:
الذكاء اللفضي اللفوي: ويعني التمكن من اللغة والبراعة في
استخدامها.

الذكاء الرياضي: القدرة على اكتشاف الاشكال والاستدلال
المنطقي.

الذكاء المكاني: القدرة على تكوين نموذج عقلي لعالم المكان.

الذكاء الموسيقي: القدرة على التمييز الموسيقي وإطلاق الوظيفة السمعية.

الذكاء الجسمي الحركي: قدرة الفرد على استخدام قدراته العقلية لتنسيق حركاته الجسمية (الجراحين والحرفيين)

الذكاء الشخصي: ذكاء التعامل مع النفس وتكوين صورة حقيقية عن الذات.

الذكاء الاجتماعي: القدرة على فهم الآخرين معرفة دوافعهم.

الذكاء الطبيعي: حب الفرد للحيوانات والنباتات ومعرفة الصخور وغيرها.

الذكاء الوجودي: وقد اضاف جاذر مؤخرا ويتعلق بمعرفة الانسان معنى الحياة .

لقد اثبتت الدراسات والأبحاث ان الذكاء الذهني وحده غير كاف لتحقيق النجاحات المستقبلية بل يجب ان يتوفر الي جانبه الذكاء العاطفي، والذكاء الذهني نعمة وهبة الهية ولكن الذكاء العاطفي قدرات ومهارات غير موجودة ولكن يمكن اكتسابها وتنميتها وتدريب النفس عليها، وقد تم استخدام تعبير (الذكاء العاطفي) لوصف الخواص العاطفية التي تظهر أهميتها في تحقيق النجاح وتشمل هذه الخواص علي ما يلي :

- القدرة علي فهم مشاعرنا ومشاعر الآخرين.
- القدرة علي تحقيق محبة الآخرين والقدرة علي التعامل معهم.
- القدرة علي التعبير عن المشاعر والأحاسيس وفهمها كالتعبير عن الحزن والفرح والخوف والغضب .. الخ.
- القدرة علي تكوين علاقات (القابلية للتكيف).
- القدرة علي الانضباط الذاتي والسيطرة.
- النجاح الأكاديمي والعلمي.
- القدرة علي التقمص العاطفي.
- الاستقلالية .. أي القدرة علي اتخاذ القرار.
- المثابرة والاصرار علي العمل الجاد.
- حل المشكلات بين الأشخاص.
- الاحترام.

الغاذبية هي جهر التأثير العاطفي

قراءة المشاعر والعواطف بين الزوجين ضرورة لحياة اسرية سعيدة.
انتهت مئات الدراسات ان المرأة اكثير خبرة في قراءة الإشارات العاطفية
اللفظية وغير اللفظية وفي التعبير عن مشاعرهن وتوصيلها للآخرين،
اما الرجال فهم

خبراء في الحد من الانفعالات التي تعرضهم للانتقاد وفي ضبط
الانفعالات التي تؤدي الى الشعور بالذنب او الخوف او الأذى.

كما دلت الدراسات إلى أن المرأة اكثير تعاطفاً من الرجل بسبب قدرته
على قراءة المشاعر الدفينة للطرف الآخر من خلال تعبيرات الوجه
والصوت وغيرها من التلميحات الرمزية، والنساء اكثير حساسية في
قراءة تعبير مشاعر الحزن على وجه الرجل اكثير من حساسية الرجل في
كشف مشاعر الحزن على وجه المرأة

وهكذا يمكن أن تبدو المرأة أكثر حزناً من الرجل لوضوح تعبيرات وجهها ، بينما يتساءل الرجال لماذا تبدو هذه الزوجة حزينة هكذا؟ وهذا يدل ان الرجال ليسوا بارعين في فهم ما تريد المرأة منهم. وقد تبين لي من خلال الكثير من الرسائل التي تصلني حول المشكلات الزوجية أن عدم السرعة في طرح المشاكل التي تتعرض لها العلاقة الزوجية، مرتبط نسبياً بنقص مهارات بعض الرجال والنساء في قراءة تعبيرات الوجه الخاصة لكل منهم. مما يؤدي الى فجوة عاطفية بين الرجل والمرأة .

وللعلاج هذه المشكلة يجب ان يشعر الزوجين بالأمان في مناقشة كل القضايا المتعلقة بالحياة الزوجية ، وعلى الرجل بشكل خاص ان يعلم أن أكثر الامور أهمية بالنسبة للمرأة حتى تشعر بالرضا عن العلاقة الزوجية هي إحساسها بتواصلها الجيد مع زوجها من خلال التحدث بصراحة واستماع الرجل اليها وخاصة الحديث عن العلاقة الزوجية نفسها .

كذلك ينبغي على الزوجين الاتفاق على أسلوب مناقشة خلافاتهما وهو مفتاح إنقاذ الحياة الزوجية إذ ينبغي على الرجل والمرأة التغلب على الاختلافات الفطرية المتأصلة فيهم وان يتفهموا مشاعرهم المزعجة فان فشلوا في هذا فمن المحتمل أن يتعرض الزوجان لتصدع عاطفي قد يؤدي

في آخر الأمر إلى تمزق علاقتهما الزوجية إذ افتقر أحدهما أو كلاهما
إلى الذكاء العاطفي.

١٠ وصايا لمن تعاني من الفراغ العاطفي

١- لا تيأسي أبدا واعلمي أن هذا بلاء من الله وامتحان لك ليبري ماذا تفعلين فاصبري واحتسبي الأجر من الله.

٢- إن كنت حرمت من الأصحاب و... فأنت بحمد الله تتمتعين بالصحة والعافية والجمال والذكاء وكثير من الصفات الحسنة. فوجهي نظرك إلى ما حباك الله به من النعم واستثمري ذلك ولا تلتفتي إلى ما نقص منك وفاتك.

٣- احسني الظن بالله ولا تنظري إلى هذه المشكلة يالأس والحزن بل انظري لها بعين العبرة والفائدة واعلمي أنها تشتمل على فوائد كثيرة منها أن تراجع نفسك وتصححي مسيرتك و.....

٤- قوي صلتك بالله بالذكر والقرآن والدعاء واملئي قلبك بحب الله والرسول صلى الله عليه وسلم والصالحين. واستعيني به وتوكلتي عليه.

٥- هذا واقعك وقدرك كتب عليك لحكمة فيجب عليك أن تتعاملتي معه بحكمة وأن تصلحي حالك بنفسك فتكفي معي وابحثي

عن حلول مناسبة وفرص جديدة.

٦- أشغلي نفسك بالبرامج النافعة والإبداع ولا تستسلمي للفراغ القتال والتحقي بالأنشطة الحسنة وطوري من قدراتك وإمكانياتك. وحاولي إدخال السرور على الآخرين وإسعادهم فإن هذا من أعظم أسباب انشراح الصدر.

٧- اعتني بجمال نفسك ومظهرك واحترمي ذاتك وطورها للأحسن بالقراءة والهوايات المفيدة.

٨- تفائلي وانظري إلى الحياة بنظرة حلوة واعلمي أن هذه المرحلة ستزول بإذن الله عما قريب فتماسكي وحافظي على دينك وخلقك.

٩- احذري أشد الحذر من اللجوء إلى الصداقات المحرمة والعلاقات المشبوهة وتيقني أن هذا الطريق وإن كانت بدايته جميلة لكن ينتهي إلى خسارة عظيمة وخزي في الدنيا وحسرة وندامة في الآخرة. ولا تثقي بأحد مهما أظهر لك حسن النية وخاطبك بالألفاظ الحسنة وعبارات الحب والغرام.

١٠- تواصل مع والديك وإخوانك وقوي صلتك بهم وتحاوري معهم وأوصلي لهم شكواك بطريقة لبقة ومناسبة ولا تنتظري منهم العطاء وتقتصري على اللوم والشكوى بل أنت بادريهم المشاركة واعتني باهتماماتهم ومواضيعهم ولو كانت تافهة.

فإذا عملت بهذه الوصايا وغيرها من الأمور النافعة ستكون الحياة
حلوة في نظرك وتشعرين بالسعادة بإذن الله.

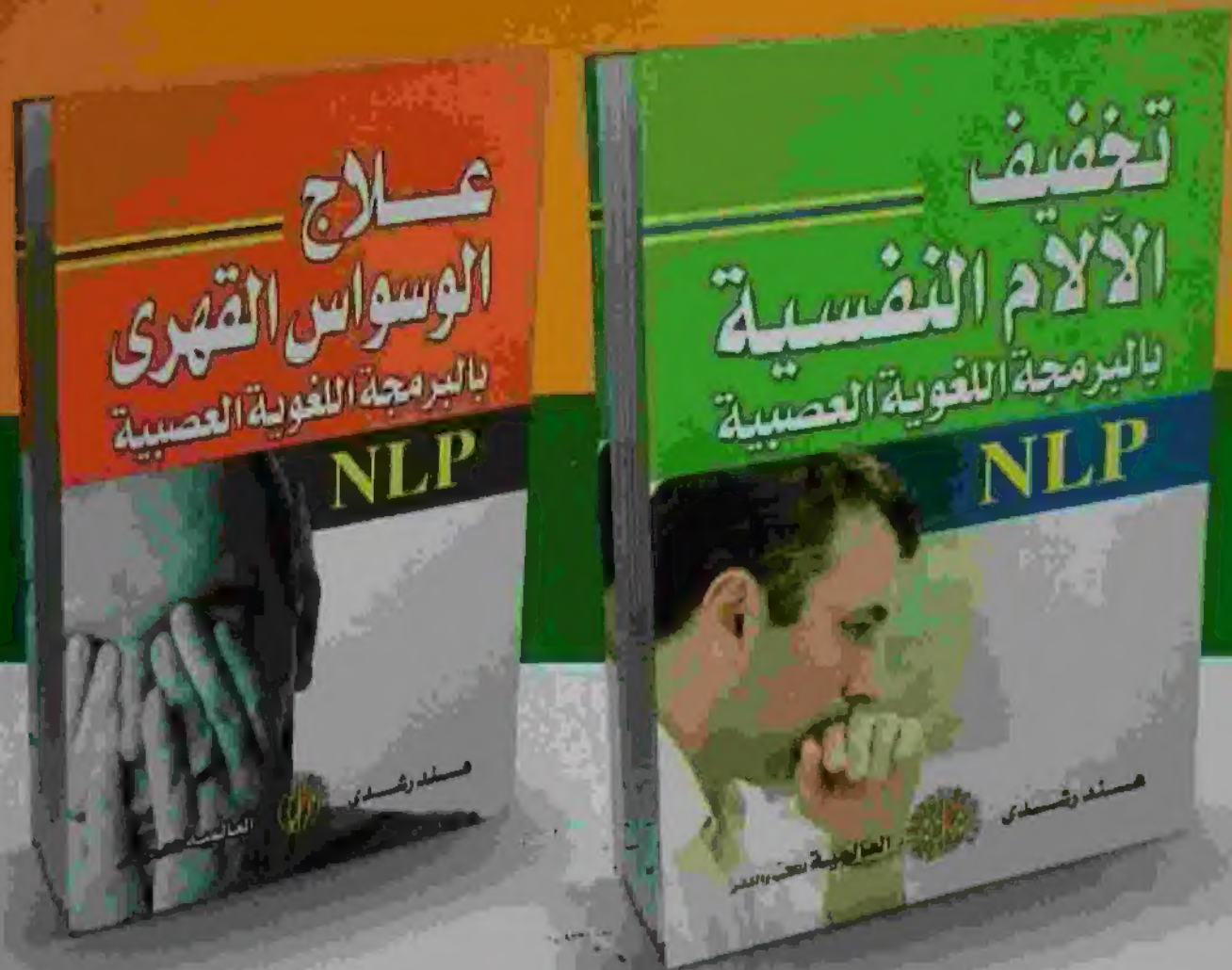
وأخيرا فأنت تمتلكين القدرة والثقة وقادرة إن شاء الله على حل
مشكلتك وإصلاح حالك وتغيير حياتك إلى الأفضل فحاولي ولا
تياسي وثقي بالله.

اسأل الله أن يفرج هم كل فتاة ويكشف كربها ويسعدها في الدارين
ويحفظها من كل سوء.

المحتويات

	■ مقدمة	
٣	■ حل المشكلات الشخصية والعاطفية	
٥	■ الزم الابتسامة المشرقة	
٩	■ تطوير الشخصية	
١٣	■ كيف تتجنب الشعور بالعجز	
١٩	■ لماذا يشعر الناس بالعجز؟	
٢٠	■ الفشل في الوصول إلى أهدافك	
٢٠	■ الخيبة من الوصول إلى أهدافك	
٢١	■ كيف تتجنب الشعور بالعجز؟	
٢٢	■ أنماط البشر في التعامل مع المشكلات	
٢٥	■ الشخصية المنظمة	
٢٩	■ وضع وقت محدد للإنهاء من كل مهمة.	
٣٤	■ مهارات حل المشكلات	
٣٧	■ مفهوم المشكلة	
٤٩	■ تقليل التردد في اتخاذ القرارات	
٥٠	■ الأخطاء الشائعة في صناعة القرارات	
٥٣	■ كيف تعرف أنك في مشكلة	
٥٥	■ سمات الشخصية الإيجابية	
٥٩		

- المشكلات العاطفية
- ٦٧ ■ كيفية تقديم وحل المشكلات العاطفية
- ٧١ ■ لقياس الحب العاطفي بين الرجل والمرأة
- ٧٢ ■ أنواع الضغوط
- ٨١ ■ كيف تتكون الضغوط
- ٨٣ ■ الأمراض النفسية الناتجة عن الخلل العاطفي
- ٨٧ ■ القلق النفسي
- ٩٢ ■ الوسواس القهري
- ١٠٣ ■ نوع الغذاء يؤثر على الحالة العاطفية
- ١٠٧ ■ الذكاء العاطفي والعلاقات الإنسانية
- ١١١ ■ نظرة تاريخية حول مفهوم الذكاء العاطفي
- ١١٢ ■ أهمية الذكاء العاطفي :
- ١٢٠ ■ الجاذبية هي جوهر التأثير العاطفي
- ١٢٣ ■ ١٠ وصايا لمن تعاني من الفراغ العاطفي



العالمية للكتب والنشر